

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材
——任务驱动与项目导向系列

项目化——秘书综合实训

宋湘绮 刘 伟 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书通过对秘书专业所学知识点及技能点的分析、梳理,并结合秘书职业技能鉴定和有关要求,选取了企业秘书 16 项主要职业活动作为综合实训项目。每一项目通过课堂教学实战及课后自主演练实现,最后设立考评以实现目标。此外,本书内容还拓展至秘书工作技巧及与之相关的交叉能力,力图培养出满足社会需求的复合型职业化秘书人才。

本书既可以作为秘书专业实践训练的教学用书,也可以用于企事业单位秘书职业能力培训,还可作为秘书人员工作参考学习资料。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

项目化:秘书综合实训 / 宋湘绮, 刘伟编著. —北京: 电子工业出版社, 2009.5

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材. 任务驱动与项目导向系列

ISBN 978-7-121-08707-3

I. 项… II. ①宋…②刘… III. 秘书学—高等学校: 技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 063551 号

责任编辑: 贾瑞敏

印 刷:

装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 16.75 字数: 386 千字

印 次: 2009 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 27.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

编写说明

为了探求秘书实训教学所面临困境的解决办法,帮助秘书专业学生利用有限的校内实训时间,尽快实现职业技能提升、职业角色转变和过渡,我们从当前秘书工作的实际出发,结合多年来的教学实践、互动训练和秘书工作经验,吸取了近年来秘书学和秘书实训教学研究等的最新成果,编写了这本《项目化——秘书综合实训》。

本书在编写过程中遵循“以职业素质为本位、以职业能力为核心、以职业活动和工作过程为导向”这一原则,布置涉及各个层面、各个级别的秘书人员所遇到的工作职业场景,以教师为主导,以学生为主演,科学设计实训目标,灵活安排实训内容,力求富于特色,利于组织实训教学和提高实训效果。综合来看,本书具有如下特点:

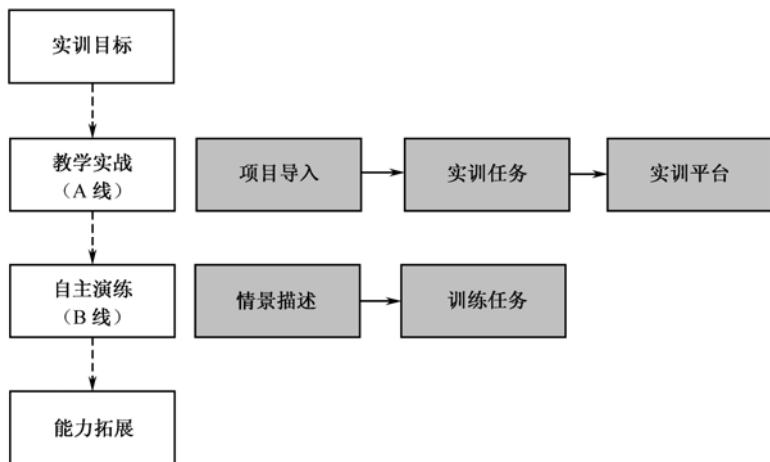
一、吸纳融入了“项目驱动”和“双线训练”的全新教学方法和教学模式,实践“以项目驱动教学”的理念。本书所称“项目”,是指切合实际的子任务群或大型综合任务,具有挑战性、趣味性、覆盖性、贯穿性等特点。“项目驱动”,是指以项目为切入点,师生通过共同实施一个完整的“项目”工作而进行的教学活动,通过项目(任务)考核能力,以结果和过程实现全面考核。“双线”,可称“A线与B线”,“A线”(用于课堂教学实战)是指在教师带领下引导学生就某项能力完成课堂训练教学;“B线”(用于课后自主演练)是指学生参照“A线”的相关环节和步骤,独立、自主地完成与“A线”能力训练难度相当的实践活动,以巩固相应能力,教师和学生可根据实际情况有针对性、有选择性地训练。

教师在整个教学过程中起组织、导演、示范的作用,通过创设条件、导入项目,采用任务驱动、角色扮演、案例分析等,使学生置身于职业情境之中,充分发挥学生的主动性、积极性和创新精神,在具体的任务训练中实现职业技能培养、能力拓展和综合素养提升等目的。

二、贴近秘书工作和课堂现实。本书选取源自企业秘书一线工作中最具典型性的16项主要职业活动,构造实训项目,搭设实训平台,丰富实训方式,激励学生完成任务;另外,按照16个教学周的常规课时,安排实训章节,驱动教学双方在明确的任务限定和一定的自由空间上创造性地开展工作和训练。

三、突出实训内容的“高度综合化”及与职业能力的融会贯通。鉴于秘书工作点多面广,本书在项目训练安排上,一方面,注意内容的关联性和能力的综合度,既有以某个单项能力训练为主、兼顾其他能力训练的“小综合”,又有进行全面能力训练的“大综合”,打破单项能力(技能)实训的格局思路,形成职业能力训练穿插安排的网状结构;另一方面,注意主客观因素的融合,客观上按照企业发展所牵涉的秘书工作内容由少到多、由简单到复杂的过程编排任务(即从企业初创阶段、正常运营阶段到快速发展阶段),主观上渗透着要求学生对于秘书职业和秘书实践工作逐渐深入的教学主旨(即从认识职业、接触业务到掌握能力)。这种安排既符合职业秘书成长规律,又充分考虑到教学的目的性。

四、注重实训形式和内容的创新。本书在形式、体例、内容等方面力求突破和创新，既有课堂师生平等对话和同学互动合作，又安排独立作业、总结心得；既营造氛围，再现工作情境，并配以案例及能力拓展项目，又搭建实训平台，支撑训练进展，使教学过程具有很强的操作性，实训效果好控制。



体例示意图

本书的技能实训编排设计基于《国家秘书职业标准（2006年版）》，符合职业技能鉴定和有关要求，同时又超越该标准，期待学生通过实训掌握《秘书国家职业资格培训教程》涵盖的知识、技能考点，并紧密结合企业秘书工作实际，拓展至秘书工作技巧和与之相关的交叉能力。

本书承蒙湖南省委办公厅严纯美先生指导，项目描述、任务设置、工作要求更贴近一线；书中借鉴援引了国内外同类教材、著作、杂志、网站中的不少有益资料，在此一并表示感谢。

秘书职业的发展日新月异，鉴于编者的视野和学力，在求实求新的过程中难免存在疏漏、欠妥之处，敬请专家、同行和广大读者提出宝贵意见，以待再版时完善。

作 者
2009年4月

实训项目简介

本书引入和依托的虚拟实训平台是一家具有多年历史的大型企业集团——天地建设集团有限公司，书中所设计的实训项目将以服务于企业生产经营中心的秘书工作为职业场景，描述和阐释企业秘书工作的各种元素，涵盖企业行政办公及相关部门各个层面、各个职级的秘书人员在日常工作中可能遭遇的真实职业情境，以职业秘书人员的典型工作任务为引领，内容注重实用性和技能性，体现全面性和完整性，实训项目的选材来自背景任务或实际项目，将职业核心能力与素质的培养贯穿于人才培养工作的始终和课堂教学、实践。

“能力拓展”系为配合相应实训项目而编排的未列入《秘书国家职业标准》，但与秘书职业能力相关的素质能力训练环节，其后所列实训任务非教学全部必选内容，教师可根据课堂需要和学生实际进行适当选择和统筹安排。因秘书工作的复杂性和本书“高度综合化”的编排理念，并考虑到通过反复训练以达到强化技能素质的目标，秘书专业相关知识、技能点在安排上存在交叉，各实训项目章节下设计的实训任务也有部分重复，但根据实训项目的不同，有主辅之分，有一定侧重。

本书涉及的主要人物有天地建设集团有限公司、天地置业公司等企业总裁、总经理、行政总监、总经理助理、办公室主任、办公室副主任、总经理秘书、行政文员、前台秘书、人力资源部经理、经理助理等。

【背景企业简介】

天地建设集团有限公司始建于 1950 年，是一家以从事矿业开发、房地产开发经营、建筑施工、投资及相关产业为主的大型企业集团，为大型国家一级建筑施工总承包企业。集团公司现有资产 30 余亿元，从业人员 4 万余人，其中各类专业技术人员 8000 余名；业务遍及全国 20 多个省、市、自治区和海外 10 多个国家；具有国家冶炼工程施工总承包特级，矿山工程、房屋建筑工程、市政公用工程、水利水电工程、机电安装工程施工总承包一级资质和装饰装修、钢结构、土石方、地基与基础、机电设备安装工程等多项专业施工承包一级资质；通过了 ISO 9001（质量）、ISO 14001（环境）、OHSAS 18001（职业健康与安全）管理体系认证；获中国工程建设社会信用 AAA 等级证书；先后被认定为中国工商银行、中国建设银行 AAA 级信用用户；荣获“全国优秀建筑企业”、“全国建筑业科技领先百强企业”、“全国守合同重信用企业”、“××省重合同守信用企业”等荣誉称号。

集团公司凭借良好的社会信誉和过硬的工程质量，先后承建了一大批国家和地方的重点建设项目，1994 年以来，创国家优质工程 3 项、建设部优质样板工程 4 项等，连续 8 年荣获 20 项中国建筑工程鲁班奖；24 项科技成果获省部级奖、国家专利和国家发明奖，15 个工法

评为省部级工法，多次荣获国家“五一”劳动奖状、全国用户满意工程奖等。

天地置业有限责任公司是天地建设集团有限公司所属全资子公司，具有国家房地产开发一级资质，注册资本 2 亿元，公司产业涵盖产品研发、项目开发、地产研究、营销策划、物业管理等链条，物业类型涉及住宅、商业、写字楼、公寓、别墅等，形成横向一体化和纵向一体化发展的格局。自 2002 年成立以来，已经在长沙、武汉、北京、昆明等地成功开发天地湾、天地家园、天地城市广场、天地华府、天地花园等大型楼盘，年开发面积 120 万平方米，具有雄厚的开发实力和丰富的开发经验。

目 录

实训项目一 秘书职业认知与求职实践 / 1

实训目标 / 1

教学实战（A 线） / 1

自主演练（B 线） / 6

能力拓展 / 8

拓展 1 秘书职业认知训练 / 8

拓展 2 求职应聘实践训练 / 10

实训小结 / 12

实训项目考核表 / 13

实训项目二 参与新公司组建 / 15

实训目标 / 15

教学实战（A 线） / 15

自主演练（B 线） / 18

能力拓展 / 23

拓展 1 新公司注册登记流程训练 / 23

拓展 2 企业组织架构设计与职能部门设置训练 / 27

实训小结 / 28

实训项目考核表 / 29

实训项目三 筹备开业庆典与新闻发布会 / 31

实训目标 / 31

教学实战（A 线） / 31

自主演练（B 线） / 35

能力拓展 / 40

拓展 1 公关危机事件处理训练 / 40

拓展 2 领导讲话稿写作技巧训练 / 43

实训小结 / 45

实训项目考核表 / 47

实训项目四 办公室日常事务管理 / 49

实训目标 / 49

教学实战（A 线） / 49

自主演练（B 线） / 52

能力拓展 / 55

拓展 1 处理突发事件能力训练 / 55

拓展 2 挡驾艺术训练 / 56

实训小结 / 57

实训项目考核表 / 59

实训项目五 公文处理与文档管理 / 61

实训目标 / 61

教学实战（A 线） / 61

自主演练（B 线） / 67

能力拓展 / 69

拓展 1 公文审核能力训练 / 69

拓展 2 文件传阅技巧训练 / 71

实训小结 / 73

实训项目考核表 / 75

实训项目六 接待工作与交际礼仪 / 77

实训目标 / 77

教学实战（A 线） / 77

自主演练（B 线） / 80

能力拓展 / 82

拓展 1 肢体语言运用训练 / 82

拓展 2 客户投诉处理训练 / 85

实训小结 / 88

实训项目考核表 / 89

实训项目七 秘书时间管理 / 91

实训目标 / 91

教学实战（A 线） / 91

自主演练（B 线） / 93

能力拓展 / 95

拓展1 时间管理艺术训练 / 95

拓展2 压力管理与调适训练 / 98

实训小结 / 100

实训项目考核表 / 101

实训项目八 信息利用服务 / 103

实训目标 / 103

教学实战(A线) / 103

自主演练(B线) / 106

能力拓展 / 107

拓展1 利用信息辅助领导决策

能力训练 / 107

拓展2 领会领导意图能力训练 / 110

实训小结 / 112

实训项目考核表 / 113

实训项目九 商务宴请与用餐礼仪 / 115

实训目标 / 115

教学实战(A线) / 115

自主演练(B线) / 117

能力拓展 / 119

拓展1 商务宴席位次安排训练 / 119

拓展2 点菜艺术训练 / 120

实训小结 / 122

实训项目考核表 / 123

实训项目十 商务旅行安排与领导

随从服务 / 125

实训目标 / 125

教学实战(A线) / 125

自主演练(B线) / 128

能力拓展 / 131

拓展1 出国(出境)商务旅行

安排训练 / 131

拓展2 察言观色能力训练 / 133

实训小结 / 135

实训项目考核表 / 137

实训项目十一 调查研究与参谋辅助 / 139

实训目标 / 139

教学实战(A线) / 139

自主演练(B线) / 142

能力拓展 / 144

拓展1 参谋建议方法训练 / 144

拓展2 调查问卷设计训练 / 146

实训小结 / 148

实训项目考核表 / 149

实训项目十二 商务谈判与签字仪式 / 151

实训目标 / 151

教学实战(A线) / 151

自主演练(B线) / 153

能力拓展 / 155

拓展1 辅助商务谈判训练 / 155

拓展2 化解谈判僵局方法训练 / 159

实训小结 / 160

实训项目考核表 / 161

实训项目十三 大型会议筹备与组织 / 163

实训目标 / 163

教学实战(A线) / 163

自主演练(B线) / 169

能力拓展 / 173

拓展1 会议成本控制训练 / 173

拓展2 会议活动摄影训练 / 175

实训小结 / 178

实训项目考核表 / 179

实训项目十四 计算机与办公自动化 / 181

实训目标 / 181

教学实战(A线) / 181

自主演练(B线) / 183

能力拓展 / 185

拓展1 计算机病毒查杀处理训练 / 185

拓展2 办公设备故障排除训练 / 186

实训小结 / 190

实训项目考核表 / 191

链接：办公自动化技能大赛 / 193	自主演练（B 线） / 209
实训项目十五 秘书职业道德 / 198	能力拓展 / 211
实训目标 / 198	拓展 1 说话艺术训练 / 211
教学实战（A 线） / 198	拓展 2 秘书情绪管理训练 / 214
自主演练（B 线） / 200	实训小结 / 214
能力拓展 / 201	实训项目考核表 / 215
拓展 1 换位思考能力训练 / 201	综合实训 举办秘书技能竞赛 / 217
拓展 2 办公室泄密渠道与防范技术训练 / 202	实训目标 / 217
实训小结 / 205	教学实战（A 线） / 217
实训项目考核表 / 205	链接：秘书职业技能竞赛试题 / 223
实训项目十六 秘书大讨论：史上最牛女秘书 / 207	附录 / 244
实训目标 / 207	附录 A 《秘书综合实训》考核标准 / 244
教学实战（A 线） / 207	附录 B 秘书国家职业标准（2006 年版） / 247
	参考文献 / 258

实训项目一

秘书职业认知与求职实践



实训目标

1. 了解秘书、秘书工作的定义和职业内涵
2. 熟知秘书的岗位职责、角色定位和秘书工作的主要内容
3. 掌握秘书求职应聘的基本知识和技巧
4. 能够正确运用职业着装礼仪
5. 掌握函、启事、求职信、个人简历等文书的拟写



教学实战（A线）



项目导入

为了广泛网罗优秀人才，顺应集团公司快速发展的需要，天地建设集团有限公司根据企业实际情况，制定了人才需求计划表和人才招聘方案，提交领导班子审批通过并开始实施。该人才需求计划表中，对各岗位的需求数量、岗位职责和任职要求做了详细说明。按照计划，此次需招聘秘书类岗位人员4名，其中总经理秘书、综合秘书、行政文员、前台接待秘书各1名。

按照公平、公正、公开和任人唯贤的招聘原则，集团公司通过专业人才市场、高等院校、报纸和网络等渠道，利用多种途径广泛发布招募帖和人才需求信息，吸引了大量人才前来求职应聘。经过严格的筛选、考察，集团公司按计划招聘到了所需的各方面人才，也包括各个层级的秘书人员。



实训任务

任务 1 假如你是集团公司人力资源部经理助理，接到××人才市场举办招聘会的邀请函后，请你起草一份《关于参加××省第九届“地产风云”大型专场招聘会的请示》报集团公司领导审批。

2 项目化——秘书综合实训

任务 2 经集团公司领导审批同意参加此次招聘会，请以集团公司人力资源部经理助理的身份，拟写一份关于参加招聘会的复函，以传真的形式发至××人才市场办公室，模拟演练该项工作过程。

任务 3 结合集团公司实际和人才需求情况，请拟写一份招聘启事，并优选当地具有较强影响力的报纸和网络媒体进行发布，陈述各自思路。

任务 4 以一名应届毕业生的身份，制作一份个人简历和求职信，以电子邮件的形式发送到天地集团公司邮箱（tdjt@126.com）。

任务 5 假如顺利通过面试，即将成为天地集团公司的一名新员工，集团公司领导要求通过竞聘演讲会的形式对拟聘用的秘书类职位人员进行一次更全面的了解，以便确定总经理秘书人选，请根据自己的实际情况拟写竞聘演讲稿，做好竞聘该职位的相关准备。

任务 6 分组表演面试场景。每组七人，分别扮演求职者一（应聘前台接待秘书）、求职者二（应聘行政文员）、求职者三（应聘综合秘书）、求职者四（应聘总经理秘书）和考官一（考察职业着装、礼仪和言谈举止）、考官二（考察沟通与表达能力）、考官三（考察专业知识与综合素养）。事先准备针对该类职位的面试考评表。

任务 7 经过初试、笔试等几轮考察，有 8 名来自不同高校的中文、秘书、行政管理专业应届毕业生较符合聘用条件，为进一步考察拟聘人员的职业发展潜能，人力资源部决定组织一次面试座谈，作为最终确定聘用的主要依据之一。其具体程序是：先做三分钟自我介绍，再座谈交流，主要讨论的话题包括：谈谈对秘书职业的看法；你从事秘书工作有何有利条件；你觉得秘书在企业中的角色定位应是怎样的；谈谈中文、秘书、行政管理三个专业的联系与区别等。试分组模拟举行此次座谈会，分别扮演座谈会主持人和应聘者。

任务 8 请根据上述提供的背景材料，设想你即将成为集团公司办公室秘书，为自己设想一段在某个场景与集团公司总裁、办公室主任、人力资源部经理和办公室同事初次见面时的对话，可自行编写场景剧脚本。



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地：多媒体教室/模拟办公室/模拟会议室
- (2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、传真机、订书机、职业套装（含男、女）等

2. 教学互动

(1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时

5. 实训卡片

卡片 1-1

天地建设集团公司秘书类职位描述

总经理秘书 需求数量：1

职位描述 1. 负责公司年度工作总结及总经理讲话稿的拟写；2. 负责总经理办公室电话的转接、记录工作和总经理来往传真、信件的收发、递送；3. 掌握总经理的日程安排，为总经理接见访客做好预约工作，协助总经理做好来宾的接待工作；4. 与公司内外部建立良好的协作关系，建立起正常和广泛的信息网络；5. 负责收集、整理、归档公司各部门提报的各类资料；6. 在总经理授权范围内，负责与相关部门进行协调、沟通，并进行监督管理；7. 做好总经理办公室与公司各部门之间上传下达、沟通协调工作；8. 完成领导交办的其他临时性工作任务。

任职要求 1. 年龄 24~26 岁，文秘、中文、行政管理等相关专业大学本科以上学历，形象气质良好；2. 两年以上大中型企业总经理秘书工作经验；3. 熟悉计算机操作和办公软件应用，持驾照和秘书职业资格证书者优先；4. 具有优良的职业道德，工作勤奋，责任感强；5. 语言表达能力强，文笔良好，普通话标准，英文会话熟练。

综合秘书 需求数量：1

职位描述 1. 负责公司各类文书的草拟；2. 负责公司重大事件、重要活动的新闻报道、对外宣传工作；3. 负责公司会议的资料准备和会务工作；4. 负责公司网站的基本维护、内容更新和管理；5. 负责公司内部刊物的编辑发行和企业文化宣传工作；6. 负责公司证照的年检等工商事务；7. 负责公司大事记的编写工作；8. 做好办公室日常行政事务和领导交办的其他工作。

任职要求 1. 年龄 22~26 岁, 文秘、新闻、中文专业本科以上学历; 2. 有较强的文字功底及表达能力, 有公开发表作品者优先; 3. 具有优秀的人际沟通与组织协调能力和服务意识, 富于团队协作精神; 4. 适应能力强, 具有出色的领悟力, 能迅速了解环境、进入角色; 5. 有较强的责任心和自律性, 工作认真、细致, 应变能力强, 具备处理突发事件的能力; 6. 工作积极、主动、有条理、效率高; 7. 熟练掌握计算机操作及各种办公软件的使用; 8. 具有房地产行业工作经验者优先考虑。

行政文员 需求数量: 1

职位描述 1. 负责录入文字、复印文件及收发传真等; 2. 管理档案、通讯录等文件资料, 负责日常办公用品发放、登记管理, 办公室设备管理; 3. 员工考勤统计及外出人员管理; 4. 客户资料的保存、业务汇总。

任职要求 1. 年龄 22~24 岁, 文秘或相关专业大专以上学历; 2. 口齿清晰、耐心细致、有责任心和亲和力; 3. 熟悉办公室行政管理知识及工作流程, 熟悉公文写作格式, 具备基本商务信函写作能力, 熟练运用 Office 等办公软件及日常办公设备; 4. 有良好的沟通协调能力、团队精神与抗压能力和优秀的服务意识。

前台接待 需求数量: 1

职位描述 1. 负责前台电话的接听和转接, 做好来电咨询、记录与传达工作; 2. 负责来访客户的接待、基本咨询和引见; 3. 严格执行公司的接待服务规范, 保持良好的礼节礼貌; 4. 负责公司前台和接待室的卫生清洁及桌椅摆放, 并保持整洁干净; 5. 接受行政经理工作安排并协助行政文员做好办公室其他工作。

任职要求 1. 年龄 22~24 岁, 文秘或相关专业大专以上学历; 2. 女性, 身高 1.65 米以上, 形象气质佳, 普通话标准; 3. 办事认真踏实, 勤快真诚, 乐观开朗, 大方稳重, 责任心强; 4. 具有基本的礼仪知识, 优秀的沟通及表达能力, 能熟练操作计算机及相关办公软件; 5. 有酒店、物业或高档公寓同岗位工作经验者优先。

卡片 1-2

××省第九届“地产风云”大型专场招聘会

邀 请 函

各用人单位:

××人才市场已成功举办八届“地产风云”大型专场招聘会,为 1100 多家企业在专场招聘会中寻找到紧缺的中高层管理、工程技术、市场营销等各类人才,据不完全统计已帮助 5000 多名求职朋友实现了就业。为进一步发挥人才市场配置人才资源的基础性作用,搭建好人才交流服务平台,满足广大用人单位对各类人才的需求,××人才市场凭借丰富的办会经验,根据广大房地产开发企业的要求,将举办××省第九届“地产风云”大型专场招聘会。现将大会具体安排通知如下:

一、大会时间:2008 年 6 月 22 日(周日) 上午 8:30~12:30

二、大会地点:星城大道 324 号

三、主办单位:××人才市场

四、参会对象:房地产、建筑、园林景观、物管、装饰建材行业用人单位

五、参会费用

1m×2m 展位:300 元/天(500 元/2 天),高级人才洽谈室:500 元/天(800 元/2 天),会员单位实行 6 折优惠。招聘会会员卡:800 元/8 场(赠送网络招聘一个月,人才查询 60 份,时间期限一个月)。

六、大会宣传

为使招聘会圆满举办,我们将通过各大新闻媒体,开展全方位、立体式的广告宣传和信息发布,在××人才网上开辟招聘大会专页,免费发布参会招聘信息;利用《××日报》招聘专版做本次招聘会形象宣传,提前三天预定的客户可在 6 月 19 日的《××日报》和 6 月 20 日(周五)《××人才报》上发布招聘广告。大会将为参会单位免费制作精美彩色喷绘海报一张(120cm×90cm 规格),请将海报内容于 6 月 18 日前以电子邮件形式发送至本市场邮箱。

七、办理程序:参会单位提前 3 天将本单位营业执照副本复印件、报名回函等相关信息传真至本市场(传真号码:6776262),提前或现场缴费。

八、注意事项

招聘单位不得以任何名义向求职者收取任何费用;参会单位遇到工作人员服务不主动、不热情、不周到或工作失误的情况,可以向客户服务部投诉,投诉电话为 5228833。

九、报名电话: 6776533 6776528

联系人: 刘先生 周小姐

E-mail: ××rcsc@××rcsc.com

××人才市场

2008 年 5 月 31 日

卡片 1-3

秘书类职位招聘面试参考试题

1. 请介绍一下家庭背景和个人情况（中文或英文）。
2. 请就秘书工作方面所具备的专业技能做一个简要说明。
3. 能否告诉我你为什么要到我们公司应聘秘书？
4. 这次我公司招聘总经理秘书/综合秘书/行政文员，这方面你有哪些优势？
5. 一个合格的秘书应具备哪些特质？
6. 秘书如何与上司处理好关系？
7. 如何看待你以前的工作？为什么离开以前的单位？
8. 你认为自己存在哪些方面的缺点？
9. 我们公司也不苛求完美无缺的职员，你对薪金有何看法？
10. 请问你对加班有何看法？



自主演练（B线）



情景描述

小刘毕业后在市委机关工作，虽然只是一名普通的文秘工作人员，工作辛苦，生活清苦，但在一般人看来，这仍是一份不错的“差使”。究其原因，主要是市委首脑机关在一般人眼里，是权力的象征，对他们来说，岗位特殊，工作神圣。能够在“市委首脑机关”工作，对许多人来说是可望不可及的诱惑。他也因此常有自豪感，但也有让人尴尬的时候。

比如，逢年过节回老家，遇到看着自己从小长大的衣食父母，自然要唠一唠；不期邂逅多年未见的朋友同学，也少不了要侃一侃；因工作关系与其他部门的人打交道，也多少要聊一聊。每谈起工作单位，当说起自己在市委办公室工作时，听到的第一句话大多是“好”或者“有前途”之类，但接下来十有八九会问：“在给谁当秘书？”每当此时，小刘总是不好意思地回答：“惭愧，我不是哪位领导的专职秘书，只是市委办公室的一名普通工作人员。”“听了我的回答，不知是不是我过于敏感，我总觉得他们的态度多多少少都因为我不是某位领导的专职秘书而发生了变化，或失望，或遗憾，甚或看轻。”

原以在市委首脑机关工作为荣的小刘，经过这多次的尴尬之后，不免产生了几许困惑：秘书仅指领导的“专职秘书”（或称贴身秘书）吗？给领导当专职秘书与否是衡量机关工作人员能力大小的标志吗？……

为了解开困惑，他翻开了《现代汉语词典》。词典中关于“秘书”一词有两个含义：其一，掌管文书并协助领导处理日常工作的人员；其二，指秘书职务。根据词义，秘书的确是指领导身边的工作人员，但并非仅指领导的贴身工作人员，而应该还包含领导身边的其他工作人员。也就是说，因为当今社会信息繁多，事务繁杂，一个机关、一个部门为领导提供服务的往往不止一个人，可能是数个，也可能是数十个，甚至更多。比如市委书记，一般都有一名副秘书为其服务；但贴身秘书的服务还远远不能满足其工作上的需要，还需要办公室、政研室的其他工作人员为其提供文书、信息、督办、协调等众多服务。只不过现在大多数人都把秘书的概念狭义化了。



训练任务

任务1 阅读该则案例，并搜集类似素材，组织在全班进行集中学习交流。

任务2 结合所掌握的知识，查询收集各种典籍和秘书学专业教材对“秘书”一词的定义，谈谈你对“广义的秘书”和“狭义的秘书”的理解。

任务3 上例中小刘为什么会感到困惑？试以小组为单位，召开一次原因分析会议。要求安排好会议主持人、会议记录员。

任务4 策划一场专题辩论赛，正方观点为“女性更适合做秘书”，反方观点为“男性更适合做秘书”，以班级为单位，组织辩手进行辩论。

任务5 组织一次针对全校大学生的校内调查活动，主题为“你心目中的秘书”。要求设计好调查问卷，自行组织好调查队伍，深入调查了解其他专业学生对秘书专业、秘书职业、秘书工作等的看法、观点。建议采取随机访问、问卷调查、座谈会等多种方式进行。模拟演练随机访问和座谈会调查的场景。

任务6 假如你校涉外秘书专业需进行课程结构调整，请你在进行入企调查的基础上，从学生的角度为学校提供一份建议书，并针对现代涉外企业秘书所应具备的知识能力结构，设计一份课程安排表（分学期）。

任务7 你周围的人们是否也如上例中一样对秘书概念存在片面理解？分析讨论造成这种价值取向和认识误区的原因。

任务8 要真正成为一名办事左右逢源的秘书，应当具备哪些业务技能和素质？利用学校对毕业生做求职就业指导的机会，邀请企业界秘书工作者或秘书学界专家做相关专题讲座。

任务9 小陈是小刘的同专业学弟，面临毕业，为了拓宽就业渠道，他参加公务员招录考试（招录岗位为市教育局办公室综合文秘）并通过了笔试关，同时又接到某大型企业集团人力资源部（应聘岗位为总裁办公室秘书）的面试通知，面对这两份颇具诱惑的工作，小陈都为之心动却又困惑于不知如何准备面试。假如你是小刘，请你为小陈分别做针对性的指导。

任务10 学校勤工助学指导中心办公室急需两名兼职秘书，现面向秘书系进行招聘，作为秘书系学工办助理，请迅速组织全班同学报名，协助组织一次竞聘会。竞聘会的环节包括：（1）递交个人简历和求职信；（2）1分钟现场自我介绍；（3）1分钟形象展示；（4）8分钟竞

聘演讲。



能力拓展

拓展 1 秘书职业认知训练

1. 秘书工作内容

秘书的主要工作包括：参谋辅助决策工作、信息调研工作、文书处理和档案管理工作、会务工作、公关接待工作、督办督查工作、行政事务工作、协调工作及上司交办的其他工作，如表 1-1 所示。

表 1-1 秘书主要工作一览

主要工作	具体内容列举
参谋辅助决策	为上司决策提供参考意见或建议，发挥参谋辅助作用
信息调研工作	建立良好的信息网络，保持畅通的信息渠道，广泛地从多方面收集信息，并对信息及时整理、筛选、加工、储存和利用
文书档案工作	包括文书拟写、收发文处理和文书立卷归档、检索查阅等
会务工作	主要包括会议的前期筹备、会中服务和会议善后工作
公关接待工作	包括公务（商务）接待和来电、来信、来访、投诉等的处理
督办督查工作	按照领导的批示和既定的工作安排，对负责承办的部门和责任人员进行定期的督促和检查，协助做好必要的沟通工作，以保证承办事项按时贯彻落实
行政事务工作	包括办公室零用现金管理、生活管理、办公环境管理、车辆管理等
上司交办的其他工作	例如协助上司查找资料，代表上司接待客人，探望、慰问生病员工，了解、处理某些临时任务等

2. 秘书职业技能

目前，一般将秘书、行政、助理这几种相关职业都划分在秘书的岗位范畴中，可以说秘书既是一个极其普通的职位，又是集多种技能于一身的全才，因而有人说：“优秀秘书的招聘难度丝毫不亚于招聘一个高级工程师。”

综合而言，秘书人员应具备输录、速记、写作、编辑、归档、统计、摄影摄像、操作办公设备等基本操作技能，如表 1-2 所示。

表 1-2 秘书人员基本操作技能

专业技能名称	具体内容
输录	使用计算机等设备进行文字资料录入
速记	用各种记音符号和缩写符号代替字母、词或短语迅速记录语言的一种方法

续表

专业技能名称	具体内容
写作	运用书面语言进行表达的一项重要技能,可以体现秘书的文字功底和驾驭语言的能力,包括公务文书、事务文书等的拟写
编辑	在文稿正式付印前对文稿进行整理和加工
归档	按照一定的要求和方法将具有保存价值的文件归入档案,包括分类、立卷、编制索引等工作
统计	运用定量研究的方法,其中包括运用数字来说明问题
摄影摄像	运用数码相机、摄像机等对会议、活动等进行摄录
操作办公设备	主要指使用计算机、电话、传真、打印、复印、扫描设备等处理各种信息

除了上述基本操作技能外,秘书人员还应具备组织协调能力、团队合作能力、获取新知识的能力和掌握两国以上语言等多元化才能。综合而言,秘书人员应具备的能力可以分为两种,一是办事能力,包括计算机和办公设备操作能力、参谋辅助能力、信息服务能力、调查研究能力、统计分析能力、编辑能力等;二是沟通能力,包括公关交际能力、口头表达能力、书面沟通能力(文书写作能力)、协调能力、组织能力等。从日本某高校秘书专业课程设置的情况,如表 1-3 所示,我们可以大概了解日本社会对秘书人员的职业能力和素质要求。

表 1-3 日本高等院校秘书学科课程门类设置

课程门类		培养目标	课程设置
教养教育科目	向上分野表现力	类似我国的基础课但又不完全相同,主要是进行秘书的素质培训,既有知识、修养,又包括文艺、体育等在内	体育(健康体格)与书法两科
	人文教养		文学、戏剧、音乐、美术与儿童文化
	社会教养		国际知识(类似于世界历史、地理与世界文化、政治等);现代社会(主要指日本国内的社会文化、经济、政治以及社会服务事务)
	科学教养		妇女科学;环境科学;自然科学;健康科学;生活科学;情报科学
专门教育科目	秘书基础知识	即秘书学科专业基础课和专业课,主要培养秘书专业素养和业务技能	秘书概论、社会心理学、人格心理学、人间关系(近似我们的人际关系与公共关系)论、经营管理 概论等
	秘书实务		秘书实务、文章写作、会话表现、英语作文、英语会话、中国语会话、文书处理实务
	相关学科		会计学;簿计;情报处理;服装艺术;事务机器(即办公自动化);书道、茶道、广告事务、音像录放、旅行参观事务、时事形势研究等
职业教育科目	社会职业教育训练	培养作为一种遍及各行各业的职业社会的通用素质	社会职业概论;职业伦理(即职业道德、纪律等);公务员法规(政策)

(来源: <http://www.51test.net/show/79787.html>)

【拓展训练】

1. 作为一名秘书专业毕业生，最应具备的专业技能和职业素养是哪些？对照自身现状，检查自己对秘书职业技能的掌握情况，并制定一份学习提升计划。
2. 结合日本高等院校秘书学科课程门类设置情况，探讨自己学校秘书专业课程设置是否科学、系统和富有特色；或组织对全市高校秘书专业课程设置情况开展一次调查分析。

拓展2 求职应聘实践训练

高校毕业生是当今社会重要的人力资源，已成为人才市场上一支重要的生力军。随着高校大规模的连年扩招，在校大学生人数急剧增加，毕业生人数也越来越多，大学生就业难问题也越来越受到人们关注。面临毕业求职，如何提升自身的就业能力呢？

作为应届毕业生，首先要对自己的综合素质有个客观的评价，避免在面试时出现“展示不足”或“言过其实”的现象；其次要对所应聘单位的背景有所了解，做到有备而来；再者要就常见的面试问话题目进行试答准备；还要注意自己的仪表和形象，做到着装得体，举止文雅、大方，形象俱佳。

1. 了解用人单位的基本情况

一般来讲，用人单位的情况应包括以下几个方面：（1）用人单位的准确全称；（2）用人单位的隶属关系：县属单位要搞清上级主管部门，省直单位要搞清主管的厅、局，中央直属单位要搞清主管部、委、总公司等情况，私企、外企单位要弄清投资主体等情况；（3）用人单位的联系方式，如人事部门联系人、电话、通信地址、邮政编码等；（4）用人单位的所有制性质（全民、合资、私营等）；（5）用人单位需要的专业方向、使用意图、具体工作岗位、工作地点等；（6）用人单位的规模、发展前景、地理环境、经营范围和种类等；（7）用人单位对所需人才的具体要求；（8）用人单位的福利待遇（包括工资、福利、奖金、住房等）。

2. 做好应聘面试的准备工作

面试者要在短暂的时间内将自己的知识、能力、综合素质等展示给考官，给考官留下满意的印象。为此，参加面试前应做好以下充分准备。

- （1）提前两周准备面试计划，以免太匆忙仓促。
- （2）精心准备毕业生推荐表，内附一张个人半身照。
- （3）准备好与求职相关的证明材料，如各科考试成绩表，各类获奖证书，外语、计算机等等级考试证书，各种创作、科研成果等复印件。
- （4）自我检查面试时能否将所学知识做系统地展现，特别要熟悉掌握自己各方面情况，如学过哪些课程、哪些与应聘工作有关，自己有何能力、个性、爱好、特长。
- （5）总结一下自己大学期间有哪些突出的成绩，如获过何种奖励、参加或主持过哪些重

大活动，参加过哪些公益活动（如义务献血）等，以利用面试时充分展示自己的优势。

（6）尽量详细地了解用人单位的情况，如工作性质、业务范围、就业特色及发展前景等。根据专家调查，如果毕业生对用人单位较熟悉，有 75% 的主试者会对你产生好感。

（7）向有关老师、同学（学长）请教面试的一般过程和技巧，并与同学或朋友进行模拟面试，听取他人意见。

（8）保持良好的精神状态，鼓足勇气，要有赢的信心。

3. 注意面试时的礼仪礼节

在求职面试时，礼仪是毕业生呈给招聘单位的“名片”，是一个人修养、道德的外在表现。因此，毕业生应该把握面试的基本礼仪，给对方留下良好的“第一印象”。

（1）面试时着装要正式，包括服装、包、鞋、发型，以得体、干净、整洁为原则，应尽量表现得职业化。一般以选择传统的正装为宜，男装要求同色配套，而女式套装可以在不同套之间进行搭配，注意女生的裙装不要太短、太暴露，提包不能过于卡通、另类。男生头发不可以太长，面试前洗澡，身上不能有异味。女生不要浓妆艳抹，不要佩戴夸张的饰物。面试前 10 分钟应再整理一下仪容，不要满头大汗或者气喘吁吁。建议嚼块口香糖，有助于镇定。

（2）参加面试特别要注意遵守时间，一般要提前到达，不要迟到，以表示求职的诚意，给对方以责任感。

（3）大多数面试时会有数位毕业生等待面试，再由接待人员视面试情况一一引见，在引见之前，千万不可因等候时间长而急躁失礼，你的失礼，也许稍后就会传到主试人的耳中。

（4）当轮到你时，进入面试室前应先轻轻敲门，等到室内传来回应声才能进入，切忌冒失进门。进入面试室要等对方说“请坐”之后，自己才能坐，并应说声“谢谢”，然后徐徐地面向面试人轻轻点头致意，等候询问的开始。

（5）面试坐姿要端正，脚放在本人座位下，不可任意伸直，切忌跷二郎腿并不停抖腿。两臂不要交叉在胸前，更不能把手放在邻座椅背下，不要给人一种轻浮傲慢、有失庄重的印象。

（6）面试态度要热诚，又要脸带笑容，保持微笑，有问必答，切忌板起面孔，爱搭不理。回答考官问题要注意和对方目光接触，不要眼神游离。最好把目光集中在主试人的额头上，且眼神自然，以传达你对别人的诚意和尊重，切忌东张西望，以免给人一种三心二意的印象，更不能在主试人身上扫视、上下打量，以显得无礼。调查显示，面试成功者，90% 都有热诚的态度。

（7）面试时将对方和自己的发言比率定为 6:4 最好，切忌把面谈当做是你或他唱独角戏的场所，也不能打断主试人的提问，以免给人以急躁随意、鲁莽的坏印象。

（8）交谈时要姿态端正、自然、放松，切忌做一些捂嘴、抠鼻孔、掏耳朵之类的小动作，以免引起考官的反感。回答问题时语速适中，口齿清楚。

（9）参加面试要放亮眼睛，观察环境，见机行事，先要寻找周围环境中有什么地方需要你做点什么。虽然是件不起眼的小事，有时会成为你面试成功的契机，因为这有利于彼此情

12 项目化——秘书综合实训

感的交流和气氛和谐，让对方接纳你。

(10) 面试结束时，应一面徐徐起立，一面以眼神正视对方，趁机做最后的表白，以突显自己的满腔热忱，比如说：“谢谢您给我一个面试的机会，如果能有幸进入贵公司服务，我必定全力以赴。”然后欠身行礼，说声“再见”，轻轻把门关上退出面试室。

【拓展训练】

1. 模拟组织一场秘书人员招聘会，分别扮演招聘考官和应聘面试者，进行求职简历设计、着装和形象设计、模拟面试、英文自我介绍等。

2. 以小组为单位，就“如何提升秘书专业学生求职就业能力”进行交流讨论。小组成员先对自身求职择业心态、知识能力结构等进行自我剖析，再进行互评，互相查找问题，提出改进的措施和努力的方向。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页白页

实训项目二

参与新公司组建



实训目标

1. 了解公司组建的有关程序和知识
2. 了解公司法、劳动法、劳动合同法、税法等有关法律法规
3. 掌握合同、企业简介、建议书、可行性分析报告、贺信等的写作知识和技能
4. 掌握办公场所选址、租赁和办公室布局方法
5. 掌握办公用品、设备的采购程序和实施



教学实战（A线）



项目导入

房地产行业是关系国计民生的支柱行业之一，近年来取得了长足进步和快速发展。在房地产业发展趋势良好的情况下，2002年上半年，经过详细周密的市场调研和反复论证，天地建设集团有限公司果断做出进军房地产业的决策，将房地产开发经营列为集团公司第四大主业，开辟新的利润增长点。

4月2日，集团公司董事会研究决定，由集团公司在当地投资2000万元设立一家新的房地产开发企业，企业名称定为“××天地置业有限责任公司”，明确了经理班子成员，成立了房地产公司筹备组，着手准备公司组建前期相关工作。

按照集团公司的要求，5月31日新公司要正式挂牌开业。筹备组成员共10人，设置了行政后勤小组、市场调研小组、项目融资小组，分头开展各项工作。

“我们可以说是白手起家，一切从零开始，公司正式成立营业之前，还有大量的工作等着我们去开展。当务之急是要把办公地址选好，然后办公室布局、办理工商注册、税务登记等这些工作可以同时进行。”行政后勤小组负责人高林召集小组成员开碰头会时进行了初步的工作安排，并在会上制定了近期工作进度计划（如表2-1所示）。

表 2-1 天地置业公司开业前工作进度安排

序 号	工 作 内 容	时 间 进 度	责任/落实人
1	公司办公地址选定	4 月 10 日前	高林
2	办理营业执照、组织机构代码证、税务登记注册等事宜	5 月 20 日前	刘秘书及有关财务人员
3	办公区域布局与装饰装修	5 月 12 日前	杨秘书
4	新员工招募	4 月 30 日前	高林及相关人员
5	办公家具、办公设备与用品购置	5 月 15 日前	杨秘书
6	新公司挂牌仪式暨开业庆典	5 月 31 日	全体人员

高林很快在集团公司附近找寻了几处较为合适的办公场地，经过调研分析，提交了一份办公选址的建议书。

4 月 8 日，筹备组对拟租赁的两处办公场地进行了现场考察，之后召开了例行会议，主要研究公司选址、部门设置和讨论办公布局，还提到了下一步的办公设备、办公用品的采购和办公资源的管理等问题。会上，大家纷纷发表各自的主张和建议。关于职能部门架构，考虑到新建企业实际情况，经讨论研究一致同意按照办公室、规划发展部、工程管理部、合约部、财务部、营销策划部进行设置，以后根据工作需要进行机构增设和调整。在谈到办公布局问题上，与会人员颇有争议，有的主张设计成开放式办公室，有的则要求按封闭式办公室的要求进行设计布局。对于选购办公设备和办公用品的问题，由于牵涉如何选择办公设备及用品供应商，以及如何实施采购等，会上又有不同的声音。最后，筹备组负责人张总在综合各方面意见的基础上，决定按开放式办公室的设计要求进行布局，模仿现代企业办公室布局将整个场地大体分成三部分，即前台接待区、领导办公区、财务室、会议室和网络格式办公室，办公家具及绿色植物摆放等各得其位，并根据需要购置相应的办公设备和办公用品；通过合理科学比价采购方法，选择办公设备和易耗办公用品供应商；整个办公场所的装修和设备采购编制好预算和采购方案后统一报经集团公司批准按照正常的招标程序进行采购。

办公区设计装修、工商注册和人员招聘工作等均按计划进行着，为了尽快建立起员工劳动关系，高林要求杨秘书按照《劳动法》及有关法律法规的规定，准备制作好劳动合同书，以便公司统一签订合同。

5 月 31 日，新公司××天地置业有限责任公司如期举行挂牌仪式暨开业庆典。



实训任务

任务 1 如果由你负责寻租公司办公场所，请进行详细考察后，拟写一份选址建议书，要求说明选址依据。

任务 2 作为行政后勤组秘书，请按照领导的要求进行办公室布局设计，制作布局图并利用幻灯片进行课堂展示。

任务 3 请从前台接待区的功能角度,拟一份接待区所需的办公设备清单,并说明各设备的功用。

任务 4 办公室即将装修完毕投入使用,请你征求各部门对办公用品的需求意见,制订一份采购预算方案。设计办公用品请购表,演练征询部门经理意见并报领导审批的过程。

任务 5 按照《劳动合同法》的规定,应由工会代表企业职工一方与用人单位订立集体合同。自行学习《劳动法》、《劳动合同法》等有关法律法规,分别起草《××天地置业有限责任公司劳动合同》和《××天地置业有限责任公司集体合同》文本,并将集体合同草案提交全体职工讨论。

任务 6 查阅《公司法》和《企业注册登记管理条例》等有关规定,制作公司注册流程图。

任务 7 参观工商行政管理机关注册大厅,了解办理企业注册和变更登记等事项的流程,索取相关资料进行学习。或分组模拟演练办理公司注册的各项业务流转过程。

任务 8 公司营业执照、组织机构代码证等办理完后,请与项目融资小组负责财税相关工作的人员衔接办理税务登记证、开立银行账户等事宜。

任务 9 假设你是天地建设集团总裁办副主任,你将参与天地建设集团投资房地产业的市场调研和可行性分析论证,请负责整理形成一份关于投资设立××天地置业有限责任公司的可行性分析报告草稿,提交领导审阅。要求列出报告提纲,条理清楚。

任务 10 假如你是××天地装饰工程有限公司办公室秘书,作为××天地置业有限责任公司兄弟单位,请以公司的名义向天地置业公司成立开业发一封贺信。



实训平台

1. 实训设施

(1) 实训场地: 模拟会议室/多功能教室/模拟办公室/接待台(室)

(2) 实训设备: 计算机、打印机、复印机、投影仪、传真机、订书机等;《公司法》、《劳动合同法》、《劳动法》等法律文本,《企业注册登记指南》等相关资料

2. 教学互动

(1) 教师引导: 说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入: 明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练,做好实训总结,撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/实地参观

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



自主演练（B线）



情景描述

2008 年 4 月，××省教育厅举行全省高职院校大学生创业计划活动，中州职业技术学院秘书系学生提交了一份组建中州天地公关服务有限公司的可行性分析报告书，如下所述。

关于创办中州天地公关服务有限公司的可行性分析报告

高职教育担负着培养高级技能人才的使命，积极探索高职教育实训途径是实现培养目标的关键。高职教学中文科类如秘书、市场营销、广告设计等专业实训问题是制约上述职业人才培养的“瓶颈”。高职院校能否自主创立相关企业，满足市场需求、对内提供实训机会，对外提供服务？本文提出了高职院校创办公关公司的运作方案，兼顾经营与教学的双重职能，探索校办企业在机构设置、人员安排、内部运作、产品输出以及其运作流程上的特色。

一、解决高职文科学生实训困境的设想

高职教育人才培养目标是培养应用型的高级职业人才，客观上要求高职学生在校期间有生产实践的机会，以获得相应的职业能力。但目前高职教育还没有完全走出旧式大专的教育模式，个别高职院校甚至走的依然是理论教学的老路，实践教学在课程设置中体现了，在实践中难以落实，最大的困难是实训基地的匮乏。

为了满足高职教育的要求，许多院校进行了积极的探索。除了进行模拟训练外，有的院校开辟校外实训基地。比如，武汉理工大学职业技术学院与广东省江门市艺华科技股份有限公司联合建立的武汉理工大学江门艺华教育科技园。但由于这种校企合作建立校外实训基地牵涉资金、利益、管理等多方面的因素，还存在教学需要和企业赢利之间的矛盾，推广和运作起来有相当的难度。

特别是文科实训基地，比起理工科可以成规模上工艺流程线操作训练来说，更加难以实现。文科实践教学环节有更多人性化因素，所需时间长，校外实训基地可接受的人数、时间与实训要求更易冲突。高职院校能否自主创立相关企业，更好贯彻实践教学的目的，也就是

院校立足专业设置与实训要求,根据市场需求,创立对内提供实训机会,对外提供服务的集教学与产出于一体的机构。比如,我们设想创立公关公司,解决高职文科教学中秘书学、市场营销、广告设计等专业实训问题。

高职院校创立公关公司不仅可以在专业老师的指导下给学生一个长期而真实的实训环境,还有利于提高学生的适应能力、实践能力以及创业能力;有利于拓宽学生就业面,增强学生的就业竞争力;作为一个对外服务的营利性机构,不仅满足市场需求,还可以创收补充实训教学的经费、积累教学案例。

二、高职院校成立公关公司的可能性

(一) 高职院校公关公司的职能

公关公司是随着公共关系作为一种社会职业的出现而逐渐产生和发展起来的,是向社会提供公共关系服务的组织机构。它的主要职能是:通过专业人员掌握的多方面信息、丰富的知识和经验、现代化的技术手段,为公众提供高质量、高效率的市场、形象、信誉等多方面的咨询和服务。

高职院校公关公司具备财物投入不宜过大、非专门营利性公司以及侧重于为学生实习提供机会等特点,其具体职能应与一般的社会上的公关公司有所不同,应主要包括公关咨询与策划、承办各类晚会、礼仪服务、平面广告、庆典服务、商务会议、文化交流、文艺演出、展览展示、专业培训等对外职能以及提供实训机会、总结实训经验、提供教学与专业设置参考等对内职能。

(二) 高职院校成立公关公司的可能性

1. 高职院校丰富的人力资源

高校学生在校期间尽管还是“半成品”,但即将毕业的学生已具备从事与专业相关的社会工作的相应知识和能力的素质;高职院校的“双师型”教师,都是具备一定职业经验的“师傅”。

(1) 学生具备相关知识和能力

第一,各专业学生具备相关专业知识和技能。目前高职与公关业务相关的专业有公共关系、秘书、市场营销、广告设计等。经过高职教育这些专业的学生应用能力强,基本具备了从事简单的、与专业相关的工作,在老师的指导下甚至可以胜任较为复杂的工作。

第二,高职院校礼仪队、艺术团等均为可利用资源。目前绝大部分高职院校都有各种学生社团,比如,中州职业技术学院有礼仪队、舞龙队、茶艺队和艺术团,具有一定的专业水准。如果加强这些组织与高职院校公关公司的联系,或以重组、签约等方式将其纳入麾下,由专业人员加以组织、策划和设计,将完全有能力承接各种庆典活动的策划、组织、实施等公关服务。

(2) 专家指导及教师参与(略)

(3) 充分利用其他资源(略)

2. 广泛的市场需求

(1) 校内需求(略)

(2) 企业需求(略)

三、高职院校公关公司的具体运作

(一) 内部运作

1. 机构设置

公司采用经理负责制,经理对院校主管部门负责。总经理可从院校行政人员中选拔委任,也可以通过公开竞聘。

公司配备资源顾问团,团内成员由本校或校外资深专业人士组成。

总经理下设三个部门经理,分管八个分部(图略)。

其中大部分部门与一般公关公司无异,但由于高职院校公关公司的职能特殊性,其人力资源部的职能与一般公关公司有较大的不同。

人力资源部主管公司人事,但为更好的实现高职院校公关公司对内提供实训机会的职能,与其他公关公司不同,高职院校公关公司在人力资源部设立实训策划处和实训分配处,主管学生实训工作和公司非编制内员工即见习员工(在校学生)的选拔任用。

实训策划处:实训专题活动的策划,根据公司工作要求合理安排在校学生进行实践,实现公司利益与学生能力锻炼的双赢。

实训分配处:主管在校学生的实训安排,包括实习时间、专业要求、层次要求、可容纳人数、具体岗位等。

实训策划处与实训分配处是高职院校公关公司所特有的,其设置的目的是为了更好和更的实现高职院校公关公司对内提供实训机会的职能。这两个部门根据公司人事编制与人事变动的具体情况,同校教务处协调统一,合理制定“实训、实习、见习安排方案”分批分级安排在校学生进行实训实习以及见习。必要时协助公司相关部门做好见习员工(在校学生)劳动协议工作;同时,紧跟公司工作动态,提供不定时的大规模实践机会。例如:公司为某一企业进行某一产品的市场营销策划,实训策划处可根据公司要求与院校教务处合作安排大批量的学生进行市场调研、拟写方案,以实现公司快速获得准确信息与学生能力得到锻炼加强的“双赢”。

人力资源部设实训分配处是高职院校公关公司的一大特征。高职院校公关公司由于其基层工作人员、技术人员部分由在校学生组成,他们由入学到毕业是一个流动的过程。当毕业生基层员工离校时,如不进行及时补充,职位将出现空缺;而实训分配处将历次学生的实训成绩与表现记录在册,通过对学生经过几次由低层次到高层次的实训的表现进行分析,根据自愿和择优的原则录用具备从业能力的下一届学生顶岗。实现公司员工轮换平稳,事关公司能否正常运作,需要实训分配处在人力资源部的指导下与院校教务处密切配合。

2. 人力资源管理

(1) 公司的人员配置要求。公关人员的配置应遵循精简与效益统一、协调与灵活统一、幅度与层次统一和优化组合的原则。公关公司一般需要调查分析人员、策划人员、组织管理人员、编辑拟稿人员和其他专门技术人员五类人员,并要求其有相关的专业知识和技能。在实际工作中,有时一个公关人员可能担任两个或两个以上不同类型的工作,有的可能是全能型人物。

(2) 人员的选择。公关人员应具备较强的组织能力、敏锐的判断力、熟练的交流技巧、开放的头脑、较强的理解力、丰富的创造力、正义感、领导能力、广博的知识、过硬的专业技能、强烈的忍耐力等素质。在此基础上,根据实际情况选择相应专业的教师、专家连同专业对口且具有较强专业技能的学生组成工作班子。

(3) 公司机构的人员安排模式。公司编制内员工主体是教师与院校行政工作人员,其员工主体的特殊性允许存在兼职员工,所以在执行层要求有正职员工也可以有兼职员工,要求有正职员工是为了公司运作稳定,允许有兼职员工是为了充分利用高校教师资源。

学习执行层是为了满足学生实训需求,在不影响公司正常运作的前提下,由公司和院校教务处共同制订择优标准和方案,通过一系列在公司实训操作的考查和综合考评,选择优秀的学生接受公司更专业的培训,成为公司“成长期”见习员工,“成长期”见习员工经过在公司一段时间的锻炼,将逐渐成为“成熟期”见习员工。“成熟期”见习员工一般为高年级学生,他们毕业时岗位由新成长为“成熟期”的见习员工接任。决策管理层、辅助管理层和执行层已形成了一个稳定的部门结构,学习执行层主要摸底是为学生提供更真实的实习环境,在学生已有实训基础上进一步得到能力的提升。形象地说就如同炼钢,将已基本具备从业能力的学生送入炼钢炉,炼成一离校便能直接上岗,能真正拿得起,挑得动的上等钢。

(二) 对外运作

对外运作主要是为客户提供服务,公司可提供的服务主要有:

1. 咨询诊断服务。(略)
2. 联络沟通服务。(略)
3. 策划专题活动。(略)
4. 组织教育培训。(略)

(三) 运作流程

为了顺利实现对内对外两方面职能,公司宜相应采用两套运作流程同时进行,既彼此独立,又有衔接。

在内部运作流程中,公司人力资源部实训策划处与院校教务处协作制定学生实训规划,安排实训课程及实训学员,然后组织学员进行实训操作。实训完成后,对学员实训成绩和表现进行综合考评。考评的结果是:优秀的学员进入公司更专业培训,成为公司见习员工;实训过程中产生的优秀方案、理念被公司采纳,进入公司策划案备选行列;实训成绩不理想的

22 项目化——秘书综合实训

学员由教务处统一安排,组织进入下一轮实训。而其对外运作流程基本与一般公关公司相同,不同之处只在公司出策划时可参考和采纳学生实训方案。

(来源:《长沙民政职业技术学院学报》2008年2月刊,有删减)

《关于创办中州天地公关服务有限公司的可行性分析报告》提交后,立刻获得了院系各级领导的一致赞赏和重点推介,并在省教育厅组织的评选中获得一等奖。为此,系领导建议将该方案付诸实际,提出运用学院丰富的资源,尝试设立独立的企业实体进行运作。这一设想得到了秘书系全体师生的极大关注和支持。



训练任务

任务1 查询搜集《公司法》、《劳动法》、《劳动合同法》、《税法》等法律法规和公关服务行业的有关规定,摘录整理与注册设立新公司密切相关的条目,用以指导办理公司注册工作,在小组会议上进行交流学习。

任务2 前往当地工商行政管理局注册大厅,了解企业注册的有关程序和企业名称预核的有关要求,并实地办理“中州天地公关服务有限公司”名称预先核准手续。

任务3 按照就近原则,在学院内或学院附近寻租一个100平方米左右的场所作为天地公关服务公司的办公地点,并起草一份《房屋租赁合同》,就办公场所选址与租赁合同条款进行小组内讨论。

任务4 请按照实际需要,为新成立的天地公关服务公司进行组织架构和职能部门设计,以小组为单位相互讨论,并将组织结构图进行课堂展示和评比。

任务5 若租赁的办公场所为校门口一面积100平方米的方正的大厅(原为网吧经营场所,内无隔墙),请构思设计一份办公室布局图,并向小组成员说明如此设计布局的依据。

任务6 为争取学院和各方面的资金支持,请制订一份创办该公司所需经费预算方案,要求详细列示公关公司前期筹备费用、办理注册登记相关费用、办公场地租赁和办公用品、设备采购等费用。

任务7 中州天地公关服务有限公司成立后,公司各部门的负责人都基本确定,考虑到办公室的综合协调功能,在由谁担任办公室主任的问题上公司领导之间存在一些分歧,于是有人提议采取竞选的方式确定该职位人选。模拟举行一次全班性的办公室主任竞聘演讲。

任务8 以班级为单位,根据每位同学性格、专长等的不同,按照上述可行性分析报告中的部门设置,模拟进行人员岗位分配,编制一段公司日常运作的情景剧。



能力拓展

拓展1 新公司注册登记流程训练



小案例

2006年4月,为了满足公司快速发展的需要,××天地置业有限责任公司开始调整区域发展战略,拓展××省内市场。经过近两个月的周边地市调研,调研组认为B、C两市房地产业发展前景相对较好,符合公司中期发展战略规划,可以考虑先期进入,且C市有一家已成立运作两年的莲城房地产公司因经营管理不善,正准备整体转让,公司领导多次前往考察和多方面接触,达成了收购初步意向,可行性分析报告报经集团公司投资委员会评审和研究论证后,天地置业公司即获批同意采取投资和并购的方式分别在B市、C市组建子公司。批复下来的当天,办公室刘秘书便受命办理B市天地置业有限责任公司的工商注册登记,并协助办理并购C市莲城房地产公司过程中的企业名称更名、注册资本增资、法人代表变更等工商变更登记事宜。

下面以设立有限责任公司为例,说明注册成立新公司的有关要求和程序:

1. 应当具备下列条件: 股东符合法定人数(1人以上50人以下); 股东出资达到法定资本最低限额(一人公司10万元,两人以上公司3万元); 股东共同制定公司章程; 有自己的公司名称, 建立符合有限责任公司要求的组织机构; 有固定的公司住所。

2. 应当办理如下证件: 工商营业执照(正、副)本, 组织机构代码证(正、副)本, 国税、地税登记证(正、副)本, 行政公章、财务专用章、法人私章各一枚, 验资报告, 公司章程一份。

卡片 2-1

有限责任公司、一人公司、国有独资有限公司设立登记提交的材料

- (1) 公司法定代表人签署的《公司设立登记申请书》;
- (2) 全体股东签署的《指定代表或者共同委托代理人的证明》;
- (3) 全体股东签署的公司章程(一人公司由股东签署; 国有独资公司由出资人签署);
- (4) 股东的主体资格证明或者自然人身份证复印件;
- (5) 验资报告;
- (6) 股东出资是非货币财产的, 提交已办理财产权转移手续的证明文件;

(7) 法定代表人任职文件及身份证明复印件(提交股东会决议或董事会决议;一人公司提交由股东签署的书面材料;国有独资公司提交出资人的书面决定、董事会决议或其他相关材料);

(8) 董事、监事和经理的任职文件及身份证明复印件(提交股东会决议或董事会决议;一人公司提交由股东签署的书面材料或董事会决议;国有独资公司提交出资人的书面决定、董事会决议或其他相关材料);

(9) 委派书(有法人股东投资的企业提供);

(10) 住所证明;

(11) 《企业名称预先核准通知书》;

(12) 法律、行政法规和国务院决定规定设立有限责任公司必须报经批准的,提交有关部门的批准文件或者许可证书复印件;

(13) 公司的经营范围中有法律、行政法规和国务院决定规定必须在登记前报经批准的项目,提交有关的批准文件或者许可证复印件或许可证明。

3. 有限责任公司的办理程序:(1) 当地工商行政管理部门办理名称预先核准;(2) 银行开立验资临时账户,会计师事务所验资;(3) 当地工商行政管理局办理工商登记,核发营业执照;(4) 刻制公章;(5) 当地技术质量监督管理部门办理组织机构代码证;(6) 当地地方税务机关办理地税登记;(7) 当地国家税务机关办理国税登记;(8) 银行申请设立基本户。

卡片 2-2

办理名称预先核准登记程序

办理名称预先核准登记,一般要经以下步骤:

(1) 咨询后领取并填写相关表格,同时准备应提交的文件材料(全体投资人签署的《企业名称预先核准申请书》和《指定代表或者共同委托代理人的证明》及指定代表或者共同委托代理人的身份证明复印件);

(2) 提交名称登记材料,领取《名称登记受理通知书》等待名称核准结果;

(3) 按《名称登记受理通知书》确定的日期领取《企业名称预先核准通知书》。《指定代表或者共同委托代理人的证明》应标明具体委托事项,被委托人的权限、委托期限。投资人为自然人以外的,须提供营业执照(副本)或事业法人证、社团法人证的复印件(加盖公章)。

卡片 2-3

企业工商年检

工商企业年度检验（简称“工商年检”），是指工商行政管理机关依法按年度对企业进行检查，确认企业继续经营资格的法定制度。工商年检主要包括：企业登记事项执行和变动情况，股东或者出资人的出资或提供合作条件的情况，企业对外投资情况，企业设立分支机构情况，企业生产经营情况。企业应于每年3月1日至6月30日向工商登记机关申报办理年检手续。申报年检应当提交下列材料：（1）公司年检报告书；（2）年度汇总资产负债表和损益表；（3）企业指定的代表或者委托代理人的证明；（4）营业执照正、副本；（5）经营范围中有属于企业登记前置行政许可经营项目的，加盖企业印章的相关许可证件、批准文件的复印件；（6）其他应当提交的材料。企业有非法人分支机构的，还应当提交分支机构的营业执照副本复印件；不足一个会计年度新设立的企业法人提交验资报告；已进入清算的企业只提交年检报告书。

4. 有限责任公司应缴纳的税种：（1）一般根据企业的经济性质和经营业务来确定企业应缴纳的税种和税率。（2）从事生产、销售、修理修配的企业一般要缴纳增值税，增值税的纳税人分为增值税一般纳税人和小规模纳税人（新设立的企业均为小规模纳税人）。一般纳税人是指工业年收入能达到100万元，商业年收入能达到180万元的企业，一般纳税人的税率为17%，可以抵扣购进货物的进项税金；小规模工业企业的增值税税率为6%，商业企业为4%。增值税在国家税务机关申报缴纳。（3）从事提供应税劳务（餐饮、服务、广告、运输、咨询等）、转让无形资产或销售不动产的企业须缴纳营业税。营业税的税率根据行业不同，从3%到5%不等，个别行业为20%，如网吧等。营业税在地方税务机关缴纳。（4）企业所得税，是针对企业利润征收的一种税，基本税率是33%，另有两档优惠税率18%、27%。应纳税所得额（即税务机关认可的利润）在十万以上，33%的税率；三万以下，18%税率；三至十万，27%的税率。2002年1月1日以后成立的企业，企业所得税在国家税务机关缴纳。个人独资企业不缴纳企业所得税，而是在地税机关缴纳个人所得税。（5）附加税和小税种。城建税和教育费附加税是增值税和营业税的附加税，凡缴纳了后者就要用缴纳数作为基数乘以相应税率缴纳附加税。城建税根据企业所在地区不同，税率分为7%（市区）、5%（县城镇）、1%（其他），教育费附加税率为3%。小税种包括印花税、房产税等，此外还要代扣员工的个人所得税等。这些附加税和小税种均在地方税务机关缴纳。

5. 其他注意事项：（1）每月应按时（一般为每月1日~10日）向税务机关申报纳税，即使没有开展业务不需要缴税，也要进行零申报。（2）营业执照办理下来后应在一个月内办理税务登记。（3）每年定期办理营业执照、组织机构代码证等相关证照年检、年审。



小贴士——如何为企业命名

企业名称一般由四部分依次组成：“行政区划+字号+行业特点+组织形式”或者“字号+（北京）+行业特点+组织形式”。例如，××天地置业有限责任公司，“××”为行政区划名称，“天地”是字号，“置业”代表行业名称，“有限责任公司”指组织形式。

1. 行政区划：企业名称中的行政区划是本企业所在地县级以上行政区划的名称或地名；具备下列条件的企业法人，可以将名称中的行政区划放在字号之后，组织形式之前：① 使用控股企业名称中的字号；② 使用外国（地区）出资企业字号的外商独资企业，可以在名称中间使用“中国”字样。

2. 字号：企业名称中的字号应当由2个以上汉字组成，行政区划不得用作字号，但县以上行政区划地名具有其他含义的除外。企业名称可以使用自然人投资人的姓名作为字号。

3. 行业特点：企业名称中的行业表述应当是反映企业经济活动性质所属国民经济行业或者企业经营特点的用语。企业名称中行业用语表述的内容应当与企业经营范围一致。企业经济活动性质分别属于国民经济行业不同大类的，应当选择主要经济活动性质所属国民经济行业类别用语表述企业名称中的行业。

企业名称中不使用国民经济行业类别用语表述企业所从事行业的，应当符合以下条件：（1）企业经济活动性质分别属于国民经济行业5个以上大类；（2）企业注册资本（或注册资金）1亿元人民币以上或者是企业集团的母公司；（3）与同一工商行政管理机关核准或者登记注册的企业名称中字号不相同。

为反映其经营特点，企业可以在名称中的字号之后使用国家（地区）名称或者县级以上行政区划的地名。上述地名不视为企业名称中的行政区划。

企业名称不应当或者暗示有超越其经营范围的业务。

4. 组织形式：依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国中外合资经营企业法》《中华人民共和国中外合作经营企业法》、《中华人民共和国外资企业法》申请登记的企业名称，其组织形式为有限公司（有限责任公司）或者股份有限公司；依据其他法律、法规申请登记的企业名称，组织形式不得申请为“有限公司（有限责任公司）”或“股份有限公司”，非公司制企业可以申请用“厂”、“店”、“部”、“中心”等作为企业名称的组织形式。

企业名称冠“中国”、“中华”、“全国”、“国家”、“国际”等字样的，或者在名称中间使用“中国”、“中华”、“全国”、“国家”等字样的，或名称不含行政区划的，需符合名称登记管理的有关规定。

【拓展训练】

假如你是办公室刘秘书，你将如何办理新企业B市天地置业公司的工商注册登记、并购企业C市莲城房地产公司的工商变更登记和××天地置业公司的工商年检事宜？理清思路，

到工商企业注册登记机关索取资料或咨询，陈述办理流程。或设立模拟窗口，演练办理注册登记过程。

拓展 2 企业组织架构设计与职能部门设置训练

组织架构设计的目的是规划组织的人员管理，最大程度地发挥组织效能，最有效地利用组织资源，实现组织经营目标。为实现设计目标，在初创阶段，秘书往往需参与企业组织架构设计，协助领导做好相关工作。

组织架构设计的整体思路：组织架构设计，应该是在经营目标的基础上，考虑经营环境等设计参数的影响，充分利用组织资源，确定组织的职能模块，选择适用的组织模式，实现岗位的合理设置，确定组织架构，运用业务流程检验完善组织架构。

组织设计模式是指组织结构的组成形式，按照设计方式的不同，组织设计模式分为职能模式和矩阵模式两类。

1. 职能模式：按职能来组织部门分工的组织形式，优点是：有明确的任务和职责；保证了资源的充分利用；有利于强化专业管理，提高工作效率；有利于提高组织稳定性。缺点是：部门间横向协作性差；管理层负担重等。

2. 矩阵模式：按照职能组织业务活动，以及按产品组合业务活动的方式结合起来运用的一种组织设计形式，即在同一组织内部，既设置具有纵向报告关系的若干职能分支，又建立具有横向报告关系的若干产品项目小组，从而形成纵向与横向管理系统相结合，形如矩阵的组织结构形式。其优点是：职能部门内部协作配合能力强；有利于整体规划项目，提高部门适应性；有利于减轻高层管理人员负担；有利于职能部门内部相互制约，保证部门整体目标的完成。缺点是：组织稳定性欠缺，易造成职责双重性，即 1 人受 2 人以上的交叉管理。

现行组织，在选择设计模式时，会根据组织自身的职能特点，采用职能型与矩阵型相结合的形式，以矩阵型模式为主，建立各个职能模块，在各个职能模块中注入职能模式的管理形式（如图 2-1 所示）。

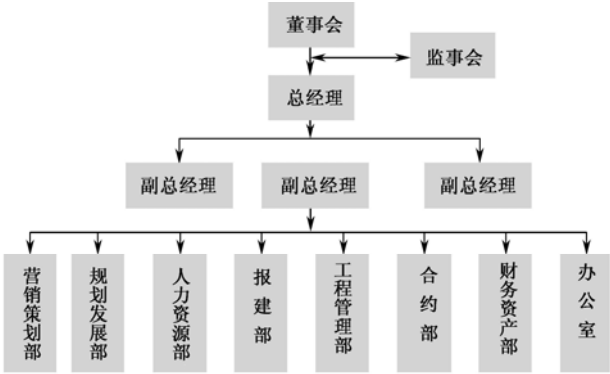


图 2-1 ××房地产开发企业组织结构图

××物业管理公司部门设置及主要职能描述如下:

1. 经理室: 负责公司的全面经营管理工作, 向董事会负责。
2. 财务部: 负责公司的财务管理。
3. 行政人事部: 负责职员聘用、培训、考核与人事资料的管理; 负责文秘、档案等的管理; 负责办公室、会所以及公共区域管理; 负责区内房屋及公共环境的日常管理。
4. 客户服务部: 处理客户的投诉与服务, 协助各部门处理、跟踪、回访, 及有关信息的收集与分析、报告等工作。
5. 维修部: 负责区内房屋修缮工作与公共设备设施的正常维护与管理, 住户家庭的日常安装与维修等有偿服务。
6. 安管部: 负责小区内的人员进出安全管理、消防安全管理、车辆安全管理等。
7. 保洁部: 负责小区内外公共场所的环境卫生清洁与管理。

【拓展训练】

组织实地考察1~2家企业或通过网络等途径搜索不同类型企业组织架构与部门设置情况, 可重点选择参观企业秘书部门(行政办公部门)设置及职能职责分工情况, 相互讨论其设置是否科学合理, 并思考秘书或秘书部门在参与组织架构或职能部门设置时应发挥何种作用。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图;
2. 简述本项目实训心得、体会;
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

实训项目三

筹备开业庆典与新闻发布会



实训目标

1. 了解开业庆典、新闻发布会的有关流程、礼仪常识
2. 掌握开业庆典方案、活动预算、仪式议程等的制订
3. 掌握庆典活动嘉宾邀请、媒体沟通和现场协调有关技巧
4. 掌握新闻通稿、邀请函（请柬）、企业简介、产品说明书、简报等的拟写



教学实战（A线）



项目导入

2005年9月3日，××天地置业有限责任公司开发的首个楼盘天地湾开盘庆典在该楼盘营销中心举行。在众多置业者期盼的目光中，天地湾小区开始正式接受客户看房、选房、购房。天地建设集团有限公司、天地置业有限责任公司和参与项目建设的有关单位领导、业主代表、新闻媒体记者以及公司全体员工参加了开盘典礼。

典礼仪式上，天地置业公司总经理刘晓首先对各位业主及媒体朋友的关注和光临表示感谢，简单地介绍了项目情况，对于天地湾小区的未来进行了展望，勾勒了一幅令人向往的家园生活景象。

开盘当天，营销中心前广场上人山人海，前来看房、购房者络绎不绝，小区热情接待了来自本市和周边地区的多批客人。天地湾小区堪称“繁华中的宁谧之地，闹市区的市外桃源”，其恢弘大气的立面效果，匠心独运的园林景观，人性化的户型设计，别致的屋顶花园，先进的人车分流与智能化系统，配套设施齐全的豪华会所，受到了社会各界的广泛关注与一致好评。楼盘一期推出的200套房源在短短半天时间内便基本售罄。

【项目简介】

天地湾是××天地置业有限责任公司成立以来开发的第一个大型高层社区，为河两岸70米宽的湾河公园所环抱，占地170亩，总建筑面积30万平方米，分三期开发。项目体现“以

人为本”的人文理念，注重建筑与周围环境的和谐，保证 100% 住户享有至少 2 个景观面。户型从 90 多平方米到 260 多平方米，可以满足不同客户的不同需求。该项目位于花园路以西、文化路以东、北环路以南，独享 1300 米河景风光，社区南侧是经济最活跃的科技市场，周边高校林立，生态公园、大型商场、体育活动中心、博物馆等紧紧相邻。项目既坐拥城市生态走廊，又与繁华保持恰当距离。随着城区“北扩东移”战略的实施和城市建设的快速推进，这里将发展成为新都市中心最具价值、宜居宜商的绝好地段。



实训任务

任务 1 作为天地置业公司办公室秘书，你将如何做好本次开业典礼的准备工作？

任务 2 假设你是公关礼仪公司策划人员，请你按照开业典礼的一般程序，策划此次楼盘开业庆典方案。

任务 3 公司领导要求办公室认真做好庆典活动嘉宾的邀请工作，请你负责制作请柬、邀请领导和嘉宾，说明其中的注意事项。

任务 4 请制订一份活动预算方案报公司领导审批，要求详细列出各项费用支出清单。

任务 5 作为承办此次开盘庆典礼仪队长，请你召集分别负责迎宾、引导、剪彩服务等礼仪人员开个碰头会，强调庆典仪式过程中的注意事项。以班为单位，选拔组建礼仪队，模拟引导贵宾入场和举行剪彩仪式的过程。

任务 6 办公室王秘书负责此次活动的礼品印制工作，作为礼仪公司，请你为钟秘书提供有关馈赠礼品的参考建议，要求根据赠送对象（嘉宾和客户）的不同分别考虑。

任务 7 假如由你负责此次开盘庆典的对外新闻宣传衔接工作，请准备好新闻通稿和楼盘简介（产品说明书），以备活动当天发放给新闻媒体记者。

任务 8 结合楼盘简介，想象天地湾小区的情况，创作一条广告标语，供领导参考。要求语言通俗、简洁，易于客户接受，内容要体现“绿色、宜居、生态”这一理念。

任务 9 开盘庆典当天，领导请你收集一些客户对公司和天地湾楼盘的认知度情况，并跟踪庆典仪式后社会各界的反响等，你计划采取哪些方法去获取相关信息？

任务 10 现场观摩或摄录公司开业（工程开工、楼盘开盘）庆典或授牌仪式，并分组讨论庆典活动现场组织得如何，有哪些有待完善或值得学习的地方。



实训平台

1. 实训设施

（1）实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室

（2）实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖、投影仪、麦克风、音响，剪彩用品（红色缎带、剪刀、白色薄纱手套、托盘以及红色地毯）等

2. 教学互动

(1) 教师引导: 说明本实训项目的目标, 介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点, 导入真实的秘书工作情境, 提出实训任务和要求, 指导并跟踪实训过程, 及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入: 明确实训目标, 了解实训涵盖的相关知识与技能, 有意识地置身秘书工作环境, 进行角色转换, 接受工作任务开始实训, 记录实训过程中出现的问题与不足, 结合实训老师的指导进行改正与再训练, 做好实训总结, 撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时, 课外实训 4 学时

5. 实训卡片

卡片 3-1

天地湾楼盘开业典礼仪式议程

时间: 2004 年 9 月 3 日上午 9:30

地点: 天地湾楼盘营销中心前广场

主持: ××电视台节目主持人×××

议程:

- 9:25 参加开业典礼仪式的领导、嘉宾由礼仪小姐引领走上主席台;
- 9:28 主持人介绍出席开业典礼仪式的领导、嘉宾;
- 9:30 主持人宣布天地湾楼盘开业典礼仪式正式开始(军乐队奏乐, 盘鼓队擂鼓);
- 9:33 上级领导致贺词(3 分钟, 讲话结束后盘鼓队低音伴奏);
- 9:36 嘉宾代表致贺词(3 分钟, 讲话结束后盘鼓队低音伴奏);
- 9:39 业主代表致贺词(3 分钟, 讲话结束后盘鼓队低音伴奏);
- 9:42 天地置业公司总经理致答谢词(3 分钟, 讲话结束后盘鼓队低音伴奏);
- 9:45 主持人宣布请上级领导、天地置业总经理和嘉宾代表共同为天地湾楼盘开业剪彩, 礼仪小姐引导领导、嘉宾代表到剪彩区;

- 9:48 领导剪开红绸,宣布天地湾隆重开盘(军乐队奏乐,盘鼓队擂鼓,烟花礼炮齐鸣,彩花彩带当空漫舞,人群欢呼,仪式达到高潮);
- 剪彩完毕后,邀请上级领导、嘉宾和业主共同参观天地湾小区。

卡片 3-2

新闻发布会组织流程

- 确定时间、地点、发布内容与主题、发布人、与会媒体(提前1~2周)

注意事项:与希望发布事件日期相配合,促进自身对外宣传,挖掘新闻点,制造新闻效应。该步骤须在正式新闻发布会前20天完成,最迟15天,并在邀请函发出前预定会场。发布人一般不超过3人。新闻发布会时间要注意避免与重大新闻事件撞车。



- 准备书面发布材料(提前1周)

注意事项:发布材料包括为发言人提供的材料、给记者提供的新闻通稿,若有对外国媒体则应准备外文翻译材料;组织者名单和拟邀请人员名单,包括领导、客户、同行、媒体记者等,以及领导发言稿、会议议程、时间表、发布会现场布置方案等。与新闻发布会承办者协调规模与价格,签订合同。



- 通知媒体,回收信息(提前3天)

注意事项:要以书面形式(如请柬、邀请函等)通知参会的新闻媒体记者,明确发布会时间、地点和主题等内容;待确认参会信息后,制定参会详细名单。要计划周密,有专人负责,适当放大邀请名单,对重要人物要实施公关和追踪,确保重要人员不因安排不周而缺席发布会;要做好备用方案,确保新闻发布会参与人的数量和质量。



- 布置会场（提前1天）

注意事项：提前一个工作日准备发布会场地和相关会务准备，要充分考虑每一个细节，如记者席位及桌签摆放是否准确，话筒、灯光、音响、投影仪等的调试是否到位，现场的音乐选择是否合适，会议间隙时间的安排是否妥当等。大型新闻发布会应选聘好主持人、礼仪接待人员，选购或特别印制礼品等，并进行相关培训和排练预演。



- 检查准备工作（发布会当天提前1~2小时）

注意事项：会前检查一切准备工作是否就绪，及时进行查漏补缺，将会议议程精确到分钟，并制定意外情况补救措施。



- 举行新闻发布会（当天）

注意事项：按程序安排发布会工作，通常为来宾签到、贵宾接待、主持人宣布发布会开始，进行发布会各项议程，会后交流等。



- 监测媒体报道情况，测评新闻发布会效果（会后）

注意事项：发布会后应与相关媒体商量报道问题，必要时联系媒体在发稿前对稿件先予以核实。要及时整理归档发布会的相关音像资料，收集会议剪报，制作发布会成果资料集（包括来宾名单、联系方式，发布会各媒体报道资料，发布会总结报告等），也可根据需要制作相应的宣传片或宣传材料。要对新闻发布会的效果进行测评，收集反馈信息，总结经验。



自主演练（B线）



情景描述

2005年10月26日，对于××天地置业有限责任公司来说，是一个特殊的日子，天地置业入驻D市的第一个项目“天地·国际广场”举行隆重的开工典礼，广场外彩球高悬，锣鼓

喧天，鲜花簇拥，热闹非凡。

Y省及省会D市政府领导和相关职能部门负责人出席了本次开工庆典，共同为“天地·国际广场”项目奠基培土。仪式上，省市领导对D市天地·国际广场项目给予充分肯定，并希望该项目早日落成运营，强化D市新区商业中心的价值和凝聚力，为D市新区添姿加彩。

“天地·国际广场”位于D市第一城市中心轴线东，占地面积280亩，总建筑面积30万平方米，由××天地置业有限责任公司投资25亿元、分两期开发，将彻底打破传统的商业模式，建成D市首家真正意义上的集旅游、购物、休闲、娱乐、餐饮为一体的SHOPPING MALL项目。

“天地·国际广场”将引进世界500强零售企业、五星级电影城、世界500强餐饮企业、大型知名百货、国内知名家电连锁企业等，更汇聚众多国际国内流行品牌主力店、次主力店在商业步行街上。沃尔玛超市、家乐福超市、国美电器、全球娱乐产业巨头美国时代华纳五星级多厅影城等多家企业与“天地·国际广场”的合作已箭在弦上，蓄势待发。

建成后的D市“天地·国际广场”将进一步完善D市的城市功能配套，提升城市的商业档次，改善投资环境，汇聚300公里范围内的人群消费，有力带动周边地市，进一步发挥D市作为中心城市的聚集和辐射功能，并且促进第三产业发展，创造巨额税源，同时提供上万个劳动就业机会。另外，D市“天地·国际广场”的大量休闲、娱乐、文化设施和独特的建筑景观，与中南国际会展中心、市民广场等一起，将成为D市新的旅游休闲娱乐热点，提升D市市民的生活品质。

开工庆典仪式是房地产开发企业举办的常见活动之一，如下是××天地置业有限公司D市“天地·国际广场”项目奠基典礼策划方案。

天地·国际广场奠基典礼策划方案

一、活动时间：2005年10月26日上午9点

二、活动地点：天地·国际广场项目现场

三、整体构思

1. 以剪彩揭幕、奠基典礼为主线，通过营销中心剪彩揭幕、工地奠基典礼、馈赠礼品、庆祝酒会来达到活动目的。

2. 通过活动传播开始内部认购的信息，使潜在消费者获得信息。

3. 通过活动的间接影响，使更多的潜在消费者对楼盘的开发建设和销售有一个基本的了解，进而吸引既定的目标人群。

4. 通过活动的各种新闻传播，让既定目标人群确认自己了解的楼盘信息，较其他方式更为客观。

四、整体气氛布置

整个会场将以奠基典礼的热烈喜庆和庄重气氛为基调，按主会场区和分会场区（工地现

场)进行布置。

1. 主会场区布置

(1) 在主会场区的入口处设置一签到处,摆放一张铺红布的长木桌,引导嘉宾签到和控制入场秩序;

(2) 会场周围设置两个大音响和有架话筒,便于主持和有关人员致辞讲话;

(3) 乐队和舞狮队位于主会场主持区一侧;

(4) “天地·国际广场”奠基典礼大型展台,以红、黄、蓝相间的气球链造型装扮,充气拱形门一个,舞台铺红色地毯,摆放花篮和鲜花盆景。

2. 奠基现场(工地)布置

(1) 在主干道两侧布置有标志的路旗及指示牌;

(2) 充气拱形门两个;

(3) 二十个空飘气球悬挂空中,飘带文字“热烈祝贺天地·国际广场奠基典礼顺利举行”或“欢迎参加天地·国际广场奠基典礼”;

(4) 在奠基现场放置一块青石碑,若干把扎有红绸带的铁铲。

五、活动流程安排

1. 活动筹备期

(1) 现场布置;

(2) 礼品购买;

(3) 项目地块周边清洁整理;

(4) 联系主持人、文艺节目(舞狮活动);

(5) 联系礼仪公司(或礼仪小姐),联系制作宣传条幅、彩旗、大气球;

(6) 文艺节目准备(舞狮活动);

(7) 通知来宾(含信件、贵宾券、贺卡、活动安排表、提醒客人准备节目和建议)。

2. 活动实施期(10月25~26日)

【25日上午】

(1) 大气球、欢迎标语、花卉的布置;

(2) 从入口处铺上红地毯延伸至主席台;

(3) 营销中心、奠基典礼现场地块及周边的保洁;

(4) 现场的安全检查;

(5) 奠基石及红绸。

【25日下午】

(1) 入口处设保安2人(1人负责贵宾车辆调度,1人负责现场安防);

(2) 设贵宾报到接待处(位置暂定);

(3) 主席台及贵宾休息室摆放水果、饮料;

38 项目化——秘书综合实训

(4) 主持人到位及时沟通(暂定)。

【26日上午】

(1) 8:30 贵宾报到(接待处设置明显标志),贵宾在接待处登记,领取纪念品一份并告知活动开始时间,由专人安排引领参观工地后入贵宾室休息;

(2) 8:50 由礼仪小姐及专人引导领导入座主席台;

(3) 9:00 仪式正式开始,主持人介绍项目概况,介绍到场的领导嘉宾、活动的大致内容、欢迎宾客(音乐、锣鼓奏起);

(4) 9:05 天地置业公司领导致辞;

(5) 9:10 开发区管委会领导致辞;

(6) 9:15 D市领导致辞;

(7) 9:20 开始剪彩奠基仪式,请领导嘉宾剪彩、培土(奏乐、鸣礼炮、礼花、锣鼓);

(8) 9:30 主持人请领导为狮点睛(锣鼓敲起),舞狮子;

(9) 9:45 活动结束。

六、活动配合

1. 活动总负责——总务组:负责活动总体进展,确定嘉宾名单;人员配置:1人。

2. 现场总协调——会场组:协调现场各工序间工作;人员配置:1人。

3. 道具准备——后勤组:负责购买活动所需材料及用品,活动结束后清理会场;人员配置:2人。

4. 对外联络——公关组:负责派送请柬,联系乐队、舞狮队、司仪、媒体、酒店等;人员配置:4人。

5. 宾客接待——接待组:负责嘉宾签到,发放资料,为嘉宾佩戴贵宾花,引导车辆停放,活动结束后负责送客;人员配置:暂定4人。

七、媒体配合

10月26日的开工庆典仪式是“天地·国际广场”的首次亮相,这次关键性的亮相将影响到今后整个楼盘的销售。因此本阶段广告宣传以塑造企业形象和建立品牌知名度为目标,从而尽快奠定该楼盘在D市市民心目中的档次和形象。本阶段将主要采用报纸、电视、宣传折页和条幅等传播媒体和传播方式,以大量的硬性广告来宣传项目。

1. 在《D市商报》和《D市都市报》上刊登

时间:《D市商报》×月×日~×日的一期1/4版;

《D市都市报》选择×日、×日、×日连续×天刊登,1/4版。

文案:横排“×月×日”横排黑体小字:值10月26日天地·国际广场奠基典礼之际,凡持本报莅临者均有精美礼品赠送。

另:在版面上把楼盘LOGO标志和广告语标注上,标志图案显眼,广告语字体要有别于

文案字体。

地址：××××× 电话：××××××

2. 在 D 市电视台某套节目八点黄金段广告中播放文字广告

时间：×月×日～×月×日 3 天。

3. 市区各主要街道悬挂条幅

时间：×月×日～×月×日 7 天。

4. 制作宣传单页，到市内各繁华地段及居民区散发

时间：×月×日～×月×日 4 天；

文案：A 页：（参照报纸广告），B 页：（项目概况）。

八、费用预算

活动费用主要包括：报纸广告刊登费，电视广告费，条幅、路旗、指示牌、宣传折页制作费，酒会餐费，铁铲、音响设备、充气拱形门、空飘气球租赁费，司仪、礼仪小姐、乐队、舞狮队出场费，花篮、嘉宾胸花、鞭炮、请柬、签名用文具、剪彩揭幕用红绸、奠基用石碑、装饰品、礼品购买费等（《费用预算明细表》略）。



训练任务

任务 1 根据上述情境描述，请起草一份 D 市“天地·国际广场”开工庆典仪式议程。仪式从上午 9：00 开始，12：00 举行庆祝酒会。

任务 2 请为天地置业公司刘总经理起草一份此次开工典礼仪式上的致辞。要求：语言简短精练、热情洋溢，简要介绍项目概况。

任务 3 如果你被安排在公关组，负责对外联络工作，你将如何考虑选择礼仪公司？请列出相关要点。

任务 4 天地·国际广场楼盘的宣传折页拟对公司和楼盘分别进行文字说明介绍，请你从对外宣传的角度和受众的不同，设计简短的企业简介、楼盘简介。

任务 5 根据以上提供的奠基典礼活动策划文稿，请制定一份活动预算方案，活动结束后，与实际产生费用进行对照分析。

任务 6 观看开工（开业）典礼活动相关光碟影像资料，模拟礼仪小姐引导嘉宾签到、协助佩戴胸花、引导进入会场的场景。

任务 7 假如你是天地置业公司办公室主任，由你担当此次奠基典礼活动的总协调，请你负责召集相关人员开会进行分组分工，统筹协调安排好准备工作。十人一组，模拟演练召开协调会的过程，由你主持会议。

任务 8 为更好地做好此次奠基典礼活动前后的对外宣传推广工作，你准备采取哪些行动？请列出简要提纲，要求从媒体选择、媒体邀请、广告投放、新闻报道、效果评估等方面进行考虑。

任务 9 为预防奠基庆典当天活动现场发生突发事件，公司领导要求办公室制定突发性事件应急预案，若请你起草这份预案，你将如何着手？

任务 10 如果你是天地置业办公室秘书，请负责就天地·国际广场奠基庆典活动制作一期简报。



能力拓展

拓展 1 公关危机事件处理训练



小案例

H 牌压力锅、M 牌压力锅是市场上销路较好的两大品牌。在竞争中，H 牌压力锅派人买了 3 个 M 牌压力锅并引爆之，在社会上制造 M 牌压力锅质量不过关的舆论。

M 牌压力锅厂方的社会形象和市场地位急剧下降，由于发生的多起“爆炸”事件，公众对 M 牌压力锅产品不再信任，认为其缺乏安全感，一个最直接的后果就是 M 牌压力锅无人问津，客户纷纷退货，企业声誉被严重破坏，产品大量滞销，企业损失巨大。

对此，M 牌压力锅厂方迅速启动了应急预案，公关部门采取了积极的应对措施，并及时召开了新闻发布会，澄清了事件事实，有效地控制了事态，逐步重树了企业形象，挽回了损失。他们采取了如下措施。

(1) 应对事件进行全面调查，掌握 H 牌压力锅厂不当行为的资料，用法律手段维护自己的利益和声誉。同时，迅速利用各种传播媒介等有效手段及时向公众说明事实真相。

(2) 成立处理问题的专门机构，制定处理公共关系危机的基本方针对策。

(3) 通过新闻发布会的形式，毫无保留地公开事件的真相，公开表明自己的态度和处理原则。

(4) 利用各种媒体，对产品质量进行深入宣传，并采取有效手段，恢复产品在公众心目中的地位。

(5) 发表反不正当竞争宣言，争取公众的同情和理解，呼吁社会打击这种不正当竞争行为。

(6) 通过媒体，追踪报道对 H 牌压力锅厂的处理过程，让公众彻底明白事件的真相，恢复企业在公众中的形象。

很显然，H 牌压力锅厂的这种行为是不当的。H 牌压力锅厂采用不正当手段，对 M 牌压力锅厂的产品做了引人误解的虚假宣传，损害了 M 牌压力锅厂的利益，造成了 M 牌压力锅厂面临严重的公关危机。

(来源：<http://www.chinazikao.com>，有改编)

一项关于危害传播的研究指数表明：大凡有一名提出投诉的顾客背后约有 26 名保持沉默的不满意顾客，这 26 名顾客有可能会对自己约 10 名亲朋好友传播自己的不满，而这 10 名亲朋好友中约有 33% 的人有可能再把此坏消息传给另外 20 人。因此，一名不满意顾客将产生 $1+(26\times 10)+(10\times 33\%\times 20)=327$ （个）不满意的顾客。那么，如何应对处理公关危机事件呢？

1. 做好公关危机应对准备

组织成立由高管人员担任组长的公关危机事件处理小组；分析组织潜在的危机形态；制定各种预防危机的对策；对将要采取哪些公关措施、如何接待媒体的采访、谁来担任公司的新闻发言人等做出明确的规定；为处理每一项潜在的危机制定具体的战略和战术；确定可能受到危机影响的公众；建立有效的、顺畅的对外沟通传播渠道，争取处理事件的主动性；多倾听外部专家的意见，或借助专业公关公司的力量，请他们策划如何开展工作；将有关计划形成文字性的预案；对有关计划进行演习；平时对专业人员进行培训。

2. 做好公关危机传播方案

应时刻准备在公关危机发生时，将公众利益置于首位；掌握报道的主动权，以组织为第一消息来源，如：向外部宣布发生了什么危机，公司正采取什么措施来弥补损失等；确定信息传播所需要的媒介，如：名称、地址及联系电话；确定信息传播所需针对的重要的外部公众；设立危机新闻中心，以接受媒介电话询问，提供媒体所需材料；确保组织有足够的训练有素的人员来应付媒介及其他外部公众打来的电话；应有一名高级公关代表参加组织危机管理小组，该小组须在危机控制中心工作；准备一份应急新闻稿，留出空白，以便危机发生时可直接充实并发出；确保危机发生期间组织的电话总机人员能知道可能打来电话，应接通至何部门。

3. 做好危机的处理工作

面对公关危机事件，应考虑到最坏的可能，并及时有条不紊地采取行动；在危机发生时，以最快的速度建立“战时”办公室或危机控制中心，调配训练有素的专业人员，以实施控制和管理危机的计划；了解组织的公众，倾听他们的意见，并确保组织能把握公众的情绪，可能的话，通过调查研究来调整组织的计划；设法使受到危机影响的公众站到组织的一边，帮助组织解决有关问题；邀请公正、权威性机构来帮助解决危机，以便确保社会公众对组织的信任；随时准备应付意外情况，及时调整修改组织的计划，切勿低估危机的严重性；危机管理人员要有足够的承受能力；当危机处理完毕后，应吸取教训并以此教育其他同行。

4. 做好危机中的传播工作

危机发生后，要尽快对外发布有关背景情况，以显示组织已有所准备；准备好消息准确的新闻稿，告知公众发生了什么危机、正采取什么措施来弥补；当人们问及发生什么危机时，

42 项目化——秘书综合实训

只有确切了解事故的真实原因后才能对外发布消息；不要发布不准确的消息，且应在了解更多事实后再发布消息；如有必要，应及时召开新闻发布会以澄清事实或披露事情进展情况。此外，要尽可能地减轻公众电话询问的压力；做好召开新闻发布会所需的各项准备工作；如果报道与事实不符或有误，应及时予以纠正；要建立广泛的信息来源渠道，与记者和当地的媒介保持良好的关系，及时通过他们对外发布最新消息；要善于利用和控制危机中的传播效果；在传播中，要避免使用行话；确保组织在危机处理中，有一系列对社会负责的行为，以增强社会对组织的信任。



小贴士——筹划新闻发布会

新闻发布会是一种特殊而常见的会议活动。一般而言，当本单位发生某项重大事件，或有新产品开发、上市，或遇到公关危机事件等情况时，为了解析事件、扩大宣传或澄清事实，有关单位就需要召集各媒体记者，组织召开新闻发布会。秘书人员在筹划和召开新闻发布会时，应注意以下问题：

(1) 新闻发布会的邀请书，必须发给与议题有关的记者和编辑。

(2) 新闻发布会的场地选择很重要，会场背景应能与所要发布的新闻性质相融洽。

(3) 新闻发布会的时间安排不要同其他重要新闻事件相冲突，且须适应大多数新闻机构的截稿时间要求，包括报纸、电台和电视台，使记者在会后有时间编发报道。

(4) 如果新闻发布会上有拍照的机会，应事先通知摄影记者，同时应让本组织摄影人员在场拍摄照片，以便提供给未能在现场拍照的新闻单位。

(5) 发布会开始时，务必使每一位来宾在入口处登记，并安排专人引导到来的新闻界人士就座，并回答初步的问询。

(6) 记者到会后，应发给每人一份事先准备好的新闻资料袋，其中有如下材料：新闻发布稿、技术性说明（必要时发放）、主持会议者的传阅材料和照片，以及会上要展示的产品或设施模型的照片。

(7) 发布会的时间（包括答记者问）易控制，会议应有正式结尾。会前及会后，设法请求记者做进一步的深入采访。

(8) 现场应为广播电视记者提供方便，对前来参加新闻发布会的记者应一视同仁。

【拓展训练】

1. M牌压力锅厂方遭遇这突如其来的“横祸”，他们应该如何应对？作为公关部秘书，你将如何给领导提出应对方案？

2. 分组讨论如下主题：秘书人员在公关危机事件处理方面应当具备哪些素质、发挥何种作用？试就学校某次重大事件策划筹备一场新闻发布会。

拓展2 领导讲话稿写作技巧训练

讲话稿作为领导或嘉宾出席会议、典礼等重要场合发言而需准备的文稿，不同于一般的演讲和发言，或专门就某一方面的问题发表意见，或对会议做总结性讲话。总的来说，讲话稿具有权威性、表态性、指导性、思想性、宣传性和鼓动性等特点。秘书人员往往承担了领导讲话稿的起草任务，但领导由于工作繁忙，一般情况下只给起草文稿的同志提供一个主题或确定一个基调，甚至放手让秘书人员去自由发挥，这就要求我们主动对领导意图进行挖掘、领会，掌握必要的写作技巧。

如何写出高质量的、符合领导口味的讲话稿呢？

1. 要准确把握领导意图和受众心理

对领导意图和受众心理把握得怎样，要看自己的悟性。当然，这种悟性不是凭空而来的，一是长期工作的积累，二是丰富的生活历练。实际工作中，对领导的意图把握得越准确、越及时、越深刻，稿子在领导那里就越容易通过，工作就越容易得到领导的肯定。那么，如何准确把握领导的意图呢？

首先，要了解领导“为什么要讲”。也就是要弄清楚领导为什么需要这篇讲话稿，领导讲这个话想解决什么问题。把这些问题弄清楚了，就可以少走弯路，写出的讲话稿就能有的放矢，而不致离题甚远。

其次，要了解领导“想讲些什么”。领导的思想和意图往往是从他的工作、调研、思考、学习中产生和体现出来的，只要平时多听、多记、勤归纳，做有心人，把握住其中一些规律性的东西，及时把领导零星分散的意见和思想火花归纳起来，思想上要与领导高度契合，准确地领会领导意图，表达出领导的思想，甚至“发展领导的意图”，这样用一条线贯穿起来，领导的思想脉络就出来了，想讲什么问题也就解决了。

再次，要了解领导“想怎么样讲”。写文章没有公式，领导讲话却有其风格，因此，领导“怎样讲”还是大有讲究的。有的领导喜欢紧扣形势，结合实际，不绕弯子，不搞形式，单刀直入，切中要害；有的领导擅长说理，深入浅出，层层剖析，平和亲切，鞭辟入里；有的领导喜欢理论分析，逻辑缜密，语言严谨，观点鲜明；有的领导喜欢用基层事例说话，生动真切，通俗简洁，干净利落。因此，秘书撰写讲话稿一定要研究领导的风格，否则领导讲起来不顺口，下面听起来不顺耳，写作人员的辛苦也多半会白费。

除了要能准确把握领导意图，还要能了解听众心理，既要吸引人听得下去，还要使人能听得懂，而且要能说服人、打动人。不同的听众由于身份、阅历、文化层次的不同，对领导讲话的要求也有所不同。对基层老百姓来讲，喜欢领导讲话尽量通俗一点，多关注一些他们关心的问题；如果听众是机关干部，各方面素质都比较高，讲话稿就要思想深刻、观点新颖、论据充分，讲究表达艺术；如果听众来自各个层面，众口难调，就要善于抓住主要矛盾，兼顾大多数人的口味。但无论如何，大家听领导讲话，都希望听到新鲜的东西，所以领导的讲话稿就要尽量涉及一些大家关心的问题，多用一些鲜为人知的材料，扩大知识面，加大信息

量,给人耳目一新的感觉。

2. 要深入挖掘材料和吃透情况

领导讲话稿要做到内容准确、观点精辟新颖,就要最大限度地占有材料,吃透方方面面的情况。如果不付出时间和精力深入搜集挖掘,则很难获得有价值的材料。一般来讲,领导讲话稿所需要的材料应该包括三个方面:

一是“上情”材料。主要是上级文件、会议材料、调研报告等。要通过对这些材料的细心研读,从中深刻领悟、准确把握上级精神的要点和实质,看有哪些新精神、新要求、新提法,对起草领导讲话稿有什么借鉴意义,在起草中如何吸收和体现。二是“外情”材料。包括国内外相关方面的发展趋势、研究动态、最新观点,各地一些好的经验做法和政策举措等,主要从各种报刊、广播电视、信息网络和其他渠道获取。三是“下情”材料。领导讲话一般都是为了解决问题。把当地主要情况和存在问题搞得越清楚,讲话稿就越有针对性,就越能击中靶心。更为重要的是,只有深入挖掘下情,研究新鲜的例证、总结新鲜的观点、采撷新鲜的语言,才能远离书生气,解决东拼西凑的毛病,讲出自己的话,充满时代气息,讲话稿的味道才能出来。

3. 要加强平时写作基本功的训练

起草领导讲话稿,有一个循序渐进、厚积薄发、游刃有余的过程,这个过程不是经历一日之寒就可以实现的。(1)要勤学。首先,要加强对文字基本功的训练。写作人员既要加强思维训练,又要加强辞章修养,提高遣词造句、布局谋篇的能力,这样才能写出准确而优美的文章。其次,要广泛涉猎各种知识。要扩大自己的阅读范围,增加自己的阅读量,博览政治理论、市场经济、文学、哲学、历史、法律、科技等方面的书籍,兼收并蓄,融会贯通,从中找到规律性的东西。在很多时候还是要结合工作学,学习的东西“要精要管用”。再次,要加强实践学习锻炼。实践出真知,要获得真知,就要经常深入基层,深入社会生活的各个领域,这样才能听到群众最真实的语言,了解群众最真实的一面,掌握解决问题的最真实有效的办法。(2)要勤思。写作人员要养成思考的习惯,这也是获得真知灼见、走向成功的基石。勤思要结合现实生活和遇到的问题展开,要为解决问题提供理论依据,为指导实践提供理论武器。只有平时勤思,接到文稿任务时,秘书人员才能较快地进入写作状态,在较短的时间里提炼出观点,完成文稿布局,丰富文稿内容,缩短成文时间。(3)要勤练。一篇好的讲话稿往往需要写作人员付出很多的精力和心血。但现实情况是,写作人员从接到拟稿任务到成文交稿,往往时间非常紧,很少有从容斟酌的修改时间。如果平时不勤练,就很难担负写作重任。因此,写作人员一定要在写作上下足工夫,经常练技,毫不懈怠。只有这样,才能增进笔力,较快写出好稿子。

此外,起草讲话稿还应注意两个问题:(1)要避免雷同。因为讲话的场合多种多样,在同一个场合可能不止一位领导针对同一个问题发言,这时如何做好避免讲话内容的雷同,便是秘书人员应预先考虑而且要有所准备的,应尽可能使领导的讲话既全面又独特,紧紧抓住观众,才能收到好的效果。一般来说,可在以下几个方面下工夫:一是根据领导者的特定

身份就会议的主旨阐发观点，展开议论，这样可以自然而然地成为“一家之言”；二是适当变换议题的角度，用独特的角度来看待问题，阐发观点，给听众耳目一新的感觉；三是选择那些富有新意的材料来说明问题，不同程度地满足人们审美活动和求异思维的需要，使听众开拓视野，回味无穷。（2）应考虑到在会议的结尾时，如何调节听众的消极情绪。会议结束之前的一段时间，重要的议题已近讲完，听众会感到疲惫，精力往往也不会像开始时那样集中。针对这一点，秘书人员应适当在讲话稿中添加一些“调剂品”，激发听众的情绪和注意力，使领导者的讲话收到较好的效果。

（来源：《应用写作》2007年第10期，有改编）

【拓展训练】

1. 新春佳节将至，部分外地学生将留校过年，请以学校党委办公室秘书的身份，为党委书记准备一份在“2008年留校师生新春团拜会上的讲话”。
2. 2008年7月10日，天地置业公司将举行欢迎新招聘大学毕业生座谈会，假如你是总经理秘书，请为总经理起草一份欢迎词。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

此页空白

实训项目四

办公室日常事务管理



实训目标

1. 了解办公室环境管理和维护的有关要求
2. 熟知办公用品购置、发放登记和管理等的流程与要求
3. 掌握见面问候、握手、接递名片、介绍、接打电话等日常礼仪
4. 掌握挡驾工作技巧
5. 学会处理突发、应急事件



教学实战（A线）



项目导入

××天地置业有限责任公司实行“朝九晚五”作息制度。临近年关，原本工作节奏快的公司办公室更显紧张忙碌，12月28日（星期五）这天，办公室潘主任因出差在外学习未归，她交代王秘书负责协调处理办公室日常工作。上午8:30，王秘书便开始了忙碌的一天，如下是他一天的工作情况记录（部分）。

【场景1】

8:30 提前半小时抵达办公室。整理仪容，检查办公用品与文具。整理总经理办公室：（1）打开空调，调节温度，并注意换气；（2）擦拭写字台、衣帽架等家具上面的灰尘；（3）给领导削好铅笔，补充办公用品，如别针、夹子等。整理好笔筒里的铅笔、钢笔等，并排朝手这边，以提高工作效率；（4）给办公室的花卉浇水，检查摆放的鲜花是否需要请花木公司的人来更换；（5）检查纸篓里是否有剩余的垃圾；（6）确认钟表和日历指示正确。

【场景2】

9:00 整理部门办公室和公共区域环境卫生，检查手头的工作，打开电脑，查收部门和总经理电子邮箱，将两份重要商务信函打印出来，放入文件夹中，用红笔将与本公司或本行业有关的重要信息标注出来，以提醒上司注意，并将当天早晨收到的报纸、杂志一同置于总

经理案头，待领导批阅。

9:05 上司进办公室后，根据上司的习惯和爱好，给上司沏茶。

【场景3】

9:10 敲门进入刘总经理办公室并做听写记录。刘总交代了一下他的近期出行计划，并递给一张他外出期间需要处理和督办的事情，并当面嘱咐不要随便透露领导外出的时间和地点，这段时间潘主任也不在公司，如需要可找他人帮忙，遇有棘手的事情要及时向谢副总经理（分管行政工作）请示汇报。

督 办 单

王秘书：

近期请督办如下事项：

1. 人力资源部拟定的《2008 年度员工薪酬福利方案》周五上午要提交领导班子会讨论；
2. 规划发展部起草的天地家园项目开发协议明天上午传真给律师把关；
3. 跟踪天地湾小区 4 栋 805 业主反映的漏水问题，要求物业公司调查落实反馈相关处理结果。

12 月 28 日

【场景4】

9:30 集团公司战略投资管理部经理带着一投资公司的领导进入刘总办公室，商谈有关投资开发天地·城市广场项目的问题。

王秘书正在办公室埋头整理报纸、信件，全然不知有人去找刘总。这时，电话铃声响起：“小王，泡两杯茶来。”

小王感到很突然，这时才知有客人来了，连忙起身去泡茶。刚走进刘总办公室，他就听到投资公司的领导在调侃道：“刘总可真是爱读书的人啊，满桌子的书，哈哈！”看着桌上有些凌乱的报纸和书刊，刘总有些尴尬，脸上陪着笑容。王秘书顿时一阵脸红，这才记起早上忘记帮领导整理办公桌上的资料了。

回到办公室，刘总又打来电话问王秘书要名片。“刘总，真不巧，您的名片用完了，正在印制的新名片要下午才能送过来……”领导又一次陷入难堪境地。

【场景5】

10:00 办公室电话铃声响起，是一位盛怒的业主谭小姐打来的，对方开口便称无论如何要与公司总经理直接通话，她不相信总经理已经外出，经过再三询问并稳定情绪，最后王秘书得知事情原委：因出差期间没人在家，未及时交纳物业管理费，家里水电都被物业公司无条件停了。王秘书应允她立即查明情况，并承诺尽快打电话回复她。

刚放下电话,广告公司也来电说他们承接制作的贺年卡样本已经设计好,问是否可以先将设计稿电子版发来请领导审批定稿,以便尽快安排印制。王秘书当即要求对方将设计稿发至公司电子邮箱,并请刘秘书帮忙查收广告公司发来的邮件,自己立即致电物业管理处,核实谭小姐反映的问题,物业管理处答应马上找相关人员调查情况,11点以前回电告知。

王秘书在记录本上记下跟踪督办事项:物业管理处11点钟前反馈业主信息;查收并转发贺年卡电子设计稿给主管领导,跟踪领导审批意见。

这时,工程管理部唐经理打来电话说公司办公楼一楼的库房突然起火,原因还不明确,要求办公室协助处理一下。

【场景6】

14:30 营销策划部同事过来领用办公用品,刘秘书为其办理了领用登记手续,并检查了库存,发现上次采购的办公用品已所剩无几。正好又是年底,王秘书提醒他对本年度的办公用品及耗材采购情况做个盘底和统计,并制定明年的办公用品采购预算方案。



实训任务

任务1 这份工作记录描述了王秘书一天工作的几个场景,也是办公室日常事务的详细反映,指出该工作记录中王秘书承担了哪些办公室日常事务,请详细列明。

任务2 假如你是王秘书,请妥善安排好公司2008年元旦值班,制作好值班安排表,呈请领导审批。

任务3 接到刘总递给你的督办单,你将如何开展领导交办任务的督查工作?

任务4 场景3中,刘总经理为何两度尴尬?王秘书哪些工作没有做到位?他应该如何做好这些工作?

任务5 下个月公司办公室将新来一名秘书,你负责的办公环境维护管理工作将移交给新同事,请当面与其做好工作交接。以学校某栋办公楼为实训场地,两人一组,进行演练。

任务6 场景4中,面对情绪激动的投诉客户,你如何妥善地对待?分组进行情景模拟并课堂演示。

任务7 场景4中,假如你是王秘书,公司领导要求你对广告公司设计的贺年卡电子稿进行初审,请你从贺年卡的特点、内容要求和版面设计等方面提出相关意见。

任务8 你收到的一大堆信件、报纸和电子邮件,其中有给总经理的,也有给本部门和其他领导、部门的,请你快速地进行分拣,并说明依据。

任务9 场景4中,你将如何应对突发性的火灾事故?请制订一份突发性事件应急预案。

任务10 场景5中,假如你是刘秘书,由你负责公司办公用品和办公设备的采购、登记入库和领用发放,请你提出一份详尽的年度采购方案,并设计配套的办公用品采购申请表、入库登记表、领用表、库存记录表等。



实训平台

1. 实训设施

(1) 实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室

(2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等

2. 教学互动

(1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



自主演练（B线）



情景描述

小陈是天地建设集团公司总裁新任秘书，在同事和与她打过交道的客人中口碑甚好。“做秘书是我的第一份工作。之所以现在看起来比较稳重，完全是从工作中锻炼出来的。一年多前，刚到这里工作时，觉得千头万绪，不知从何下手，挺困难的。而且那时年轻气盛，很多事情想得天真，现在则成熟进步了很多。在工作中不断地学习，觉得严谨思维的训练是一件对自己很有益的事情。”小陈谈起做秘书的感受。

她觉得秘书工作很锻炼人。直接在总裁身边工作，一下子接触到这么多人、这么多事，得到这么好的学习、锻炼机会，感到自己很幸运，“做一个合格的总裁秘书，首先要做一个合格的公司职员。在自己的工作岗位上，从小事做起，小事做好了，才能够做其他的事情。”

小陈所说的“小事”主要指秘书日常工作，即办公室日常事务。秘书工作无大事，但如果处理不好就有可能惹出大事。谈及于此，她深有体会地说：“做好这些工作应该具备良好的沟通协调能力和领悟能力。首先我要理解总裁的工作意图、思维方式和工作方法，才能及时、准确、完整地将政策、措施传达给被传达人，比如部门老总、下属各营业部、基层职员，也就是很好地做到上情下达。另一方面，就是与同事之间，与各个部门之间、与各个老总之间沟通协调好，理解他们的工作意图、思想建议，将其向老总汇报，这可以说是下情上达。做好日常工作的另一个重要素质要求就是严谨、细致。因为秘书的工作都比较烦琐、必须沉下心来去做事情，才能做到滴水不漏。就像胡雪岩说的‘八个壶七个盖’，你要同时保证每个茶壶上都有盖，所以日常事务管理工作来不得半点马虎。”

谈起秘书工作中的棘手事情，小陈感触良多：“可以说意想不到的突发事件时有发生，包括业务方面的，待人接物方面的，老总的日常事务方面的。遇到突发事件，头脑一定要冷静，然后马上分析这种事情为什么这样发生，这样发生有什么后果，有没有办法来弥补，怎样做到使损失减少到最小。还有一种棘手的事情就是替老板挡驾。如果挡错了，肯定要挨骂，如果你不挡，更要挨骂。这就涉及总裁秘书另外一种很重要的素质，就是在坚持原则的前提下，委婉地灵活应变的素质。比如说，有人没有提前约好，直接要求找老总。你就要出去见人家，首先问清楚客人的身份和来访意图。一般的客人都会详尽地告诉你，他来找老总有什么事情。如果老总正在开会，你就要根据他所要谈的业务性质，是跟投资业务有关，还是跟研究业务有关，告诉他老总正在开会。与其在这里久等，还不如我介绍您见一下我们主管这方面业务的××副总。当然也有客人情绪比较激动，架子比较大，直接要见老总。这时候，作为秘书，态度一定要好，不管客人做得多么不对，都不要与之计较，你的态度还是要很热情、很亲切。”

日常工作中最频繁的事就是接打电话，每天需要应付的电话很多，大量的要求找老总的电话都要在秘书这一关过滤、挡驾掉。作为秘书，要保证领导有时间来思考一些全局性、长远性的问题。“让我挡下的电话至少有三分之二，这倒不是我这个人故意刁难谁，而是这样对老总有好处，对公司有好处，真希望客人能理解我。”陈秘书如是说。

当然在所有的素质中，最重要的是善于学习。培养敏锐的观察能力，如沟通的能力、领会领导意图的能力，这些能力都是通过观察、学习得来的。

陈秘书经常对自己说：“每天都要学习，每个人都可能成为我的老师。”她并不因为自己是总裁秘书，就认为有多了不起，“因为毕竟我从事的这个工作是服务性质的，而且我的同事、领导们的经验，为人处事的作风等很多东西都值得我学习。也许有的同事业务跟我现在的工作没有直接的联系，也许他们当年走过弯路，但是我通过向他们学习、向他们请教，可以比较快地达到目的。比如这个人比较诚实，做事情比较本分，向他学习让我可以避免浮躁。”



训练任务

任务1 根据所学的内容,从办公环境维护管理的角度,请你谈谈秘书接待来访者时怎样给对方留下良好的第一印象。

任务2 模拟表演如下场景:(1)在会议上遇到客户,但是你实在想不起他的名字;(2)在展销会上向客户介绍公司的同事;(3)来客未经预约,坚持要见总经理;(4)在办公室里与陌生人握手并交换名片。

任务3 秘书陈小姐到办公室工作一年后,各方反映不错,领导让她在一次有关办公室工作座谈会上,结合办公室事务管理特点以及自己的工作经验,谈一谈办公室如何管理。陈秘书该如何准备?

任务4 公司总裁办新来一名秘书小王,领导要求陈秘书向新来的王秘书介绍有关办公室挡驾工作的经验,请两人一组,演练口授挡驾技巧的过程。

任务5 新来的王秘书要负责办公环境管理,但她认为环境维护管理问题不过就是把接待室(会客室或办公室)收拾得整洁一些而已,她的这种看法对吗?请说明理由。

任务6 公司机要人员黄姐因出差在外,印信管理工作暂交由王秘书代办。这天,和她同批进入公司的同事小李来办公室办事,自称要盖两个单位公章,小王随手把公章交给了小李,小李把公章拿出了办公室。不久,小李过来交还公章,并请王秘书开具介绍信,王秘书二话不说,撕了一张公司统一印制的介绍信,盖个章就交给了小李。请指出小张在公章和介绍信使用方面的错误行为。

任务7 国庆将至,领导要求你安排好国庆节期间的值班工作。请你设计制作值班安排表和值班日志表,向值班人员说明值班期间应注意的事项。

任务8 办公用品的保管和发放在很多人看来是很简单、细微的事情,但很多公司在这方面却显得很杂乱,请思考1~2条建议在小组内进行讨论。

任务9 检查你平时生活中接听、拨打电话的用语是否符合礼仪规范,做出自我评价。如果你将接到来自如下不同角色的电话:《秘书实训》课老师、打错电话的陌生人、曾实习单位的同事、学院学工办主任、应聘单位人力资源部主管,自行设计对话场景,演练拨打、接听、转接电话的过程,展示电话礼仪。

任务10 收集一些有关突发事件的故事、案例以及相应的处理办法和措施等,先将案例内容相互交换,独立思考,拟出自己的处理思路,再相互进行讨论,对照看看自己的想法与突发事件实际的处理方法有何异同。



能力拓展

拓展1 处理突发事件能力训练



小案例

2006年9月21日早上七点四十左右,天地建设集团公司办公室刘秘书刚到公司,便接到一个紧急电话,对方慌慌张张地说公司的天地家园项目部工地发生严重的集体中毒事件,要求他立刻跟领导报告,并迅速赶到项目现场处理情况。放下电话,刘秘书一边跟主管领导电话汇报,一边往工地方向赶去。快到工地时,他远远地看到五辆救护车扬起一片尘土朝医院呼啸而去。经过了解,工地民工都是由于吃了附近一家米粉店的早餐,从而引起的食物中毒。

秘书部门和秘书人员经常要负责处理或协助处理类似上例中的突发事件,这就要求秘书人员努力提高处理突发事件的本领。下面以公共场所突发事件为例来具体说明一下如何处理。

1. 接到突发事件报告后,及时向领导汇报现场初步情况,包括事故发生时间、地点、死亡人数、发病情况、已采取的措施等。

2. 迅速成立突发事件处理小组,确定组长、成员和相关人员,及时赶赴现场组织参与事故调查处理工作。

3. 立即开展突发事件处理,其程序如下所述。

(1) 抢救受害者。应尽快使受害者脱离事故现场,防止其继续遭受有害因素危害。及时将病人送往医疗机构救治:对危害较轻、暂无临床表现者,应适当安置,认真进行观察。将受害人员注册登记,登记表中包括受害人的基本情况及疾病表现,是否送医院治疗、安置地点等,以免遗漏受害人,并为下一步调查做准备。

(2) 消除有害因素。根据事故现场特征和受害人的临床表现,迅速做出事故原因的初步诊断,采取有效措施,防止有害因素继续危害人群。

(3) 保护现场。在优先抢救病人的前提下,采取有效措施,尽可能保护好现场。

(4) 调查取证。取证材料包括:采集可疑有害因素样品,现场进行有害因素检测,受害人员个案调查,有关人员询问笔录,现场录像、录音等。根据现场具体情况,收集一切有关资料。在查明发生危害健康事故原因的基础上,提出对事故责任人的处罚意见。针对公共场所经营单位存在的实际问题,从技术上指导事故单位制定卫生预防措施,并认真监督实施,防止事故再次发生。

(5) 追究事故责任。根据调查结果和所获证据,依法处罚事故责任单位或责任人。

4. 总结上报处理情况。事后要及时将事件调查处理结果及相关资料等汇总上报并归档。总

结上报材料包括：环境污染事故基本情况（发生时间、地点、单位、原因、污染物名称、现场监测结果等）；流行病学资料及实验室检查资料（暴露人数、发病人数、死亡人数、主要临床表现、实验室检查结果和诊断等）；处理措施及处理情况（相关卫生监督、行政处罚文书等）。

【拓展训练】

生活中你遇到过类似的突发事件吗？周围的人是如何处理的？作为秘书人员应当如何应对日常工作中的突发应急事件？就案例中的食物中毒事件，请制定一份《天地置业公司突发事件应急预案》。

拓展2 挡驾艺术训练



小案例

《宋史·苏轼传》记载，元丰末年，杭州僧人净源死后，他的徒弟乘海船到高丽将净源的死讯告知高丽王子义天，义天则派僧徒来中国祭奠净源；同时，带来了高丽国国母所送的两个金塔，为宋朝皇帝和皇后祝寿。当时苏轼任杭州知州，面对高丽国僧徒向皇帝转呈礼物的请求，他果断地拒绝了，并立即上表朝廷报告这件事的原委，提出周详的处理意见。苏轼在上奏的公文中这样说：“我认为高丽国因为派人来祭奠一个亡僧，就趁便让他带来了国母给本朝帝后的礼物，这样做真是轻率无礼到了极点！要是朝廷收了而不回赠，或者回赠太轻薄，那么他们今后就有了对我们无礼的借口；要是收了礼物而回赠很丰厚，那就是以重金来回报他们轻微而失礼的馈赠了。我已经令主管的官吏将他们带来的进奉状退还了，并特别对那位高丽僧人说：朝廷的制度很严，地方官不敢擅自奏闻外国僧人来往的事情。我料这个僧人一定不肯善罢甘休，他会说本国派他来进献礼品，若不给他上奏，回国后就要重重得罪。我打算在他的状书上写个批语——‘地方官不能向朝廷上奏不是他职权范围内的事情，高丽国没有正式发文，因此这件进奉状我不能转呈给朝廷，请持状回国复命。’这样的处理，是以我地方官的名义给他们的答复，不是朝廷拒绝他的礼物，似乎是一个比较稳妥的办法。陛下如认为可以，请下诏批准施行。”

（来源：《秘书》，2007年第3期）

从现代秘书挡驾的角度来看，苏轼的处理至少在三个方面值得肯定：一是定位准确。苏轼认为，高丽国国母送礼给宋朝帝后，这是两国元首间很重要的外交事务，高丽国应该派专使，上呈专文。现在却通过转呈的形式乘便而为，这是无礼的行为。二是采取最佳解决方案。苏轼的处理方式又不是鲁莽的，他仔细分析了可能遇到的几种情况，从维护皇帝尊严的角度，果断将进奉状退回。考虑到那个僧徒可能会纠缠，又机智地以职权所限作借口，既不失泱泱大国的气度，又为当朝皇帝保存了威严。三是主动说明事情原委。决策正确与否，往往关系到事业的成败，苏轼作为一代名臣，辅助决策时主动果断，不明哲保身，事后能坦陈主张，

而不贪功，真正做到了主动辅助而不越权，体现了挡驾的艺术和技巧。

秘书挡驾的对象是找上门来的同志，其层次有别，事项的轻重有别。秘书对来者要有正确的认识和态度，它是秘书协助领导理顺工作，帮助下级或群众解决问题的机会，也是提高协调和社交能力的机会。秘书人员要讲究工作艺术，对来者都要热情接待，给予关照协助。来者是办事的，不是走亲访友。因此，挡驾的重点也要放在办事上。办事是以理、以法为准，将来者要办的事情弄清楚，然后进行分析归类，属于哪个部门管的就归哪个部门去办。大致有三种情况：一是属于领导审批和需要急办的事项，要立即协助来者找主管领导办理；如果领导不在或一时找不到，可将事留下，抽空再找领导，有了结果马上转告；二是属于职能部门管理的事项，协助来者找职能部门办理；三是涉及多方面的事项，应以开会方式解决为好，建议领导主持开会，召集有关方面人员参加，统一安排布置，妥善处理。

挡驾工作是代表单位进行的，应该注意维护单位的良好形象，克服那种“门难进、脸难看、话难听、事难办”的作风。对来者的态度要冷静、谦和、诚挚，要有好风度、好品德。对一些缠身棘手的事项，也要有耐力。不能以烦对火，以火对暴，把事情弄僵了。挡驾过程中，应注意语言艺术和应变能力，应变能力要通过语言艺术表达出来。接待的语言有规律可循，对平级或下级的同志，其语言的基调是谦虚磋商供参考的口气，但又不能离开大原则；对上级的语言基调则是多用请示报告、探询的口气，切不可不懂装懂。

【拓展训练】

1. 寝室里常会遇到贸然前来推销产品者，此时你是如何应付他们的？以寝室为单位，分别推选一名代表上台陈述各自的应对办法。
2. 设置若干秘书工作场景，两人或多人一组，运用挡驾艺术，演练挡驾工作过程。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

此页空白

实训项目五

公文处理与文档管理



实训目标

1. 了解公文种类、格式、适用范围、行文规则、行文关系以及公文处理工具
2. 掌握平行文、下行文和上行文的发文与收文处理程序
3. 掌握公文归档与公文管理的方法
4. 掌握主要公务文书的拟写
5. 掌握公文审核、传阅的要求和办法



教学实战（A线）



项目导入

2007 年是××天地置业有限责任公司全面实施区域战略，经营开拓、企业管理和品牌建设三管齐下、稳步推进的一年，实现房地产开发面积 90 万平米、销售收入 10 亿元的良好业绩，公司各项工作都取得了长足的进步，发展态势良好。

12 月 4 日上午，公司总经理办公会提出认真开展年终总结和考核评比工作，并对一年来工作积极、成绩突出的集体和个人进行表彰，分别授予“天地最佳敬业团队”和“天地之星”荣誉。公司领导要求办公室负责制发文件，并认真组织开展评选工作。办公室潘主任将通知起草任务交给了刘秘书。

12 月 4 日下午，刘秘书将附有发文稿纸的《关于做好 2007 年度“天地之星”和“天地最佳敬业团队”评选工作的通知》公文草稿交给办公室主任审核。潘主任审核后，刘秘书将审核稿送至黄总经理签发。

12 月 5 日上午，刘秘书又仔细地检查了一遍通知的正文内容，将领导签发的通知编上发文字号，即“天地办发〔2007〕40 号”，写在发文稿纸的相应栏内，经校对确定无误后，便把这份发文稿拿到文印室，交给办公室文员小周打印成正稿（份数为 15 份）。

半个小时后，刘秘书将打印好的文件正稿从文印室取回，交给机要员小王逐一盖章，并

在发文登记簿上填写好相关内容。

12月5日下午，刘秘书将文件发送至各部门。

1999年12月，国家质量技术监督局发布的新的国家标准《国家行政机关公文格式》将公文各要素划分为眉首、主体和版记三部分，规定：“公文一般由秘密等级和保密期限、紧急程度、发文机关标识、发文字号、签发人、标题、主送机关、正文、附件说明、成文日期、印章、附注、附件、主题词、抄送机关、印发机关和印发日期等部分组成。”其中，公文标题、主送机关、正文、附件说明、成文日期、印章、附注、附件等为主体格式。以下是××天地置业有限责任公司印发的一份通知的正本：

卡片 5-1

××天地置业有限责任公司文件

天地办发〔2007〕40号

关于组织评选 2007 年度“天地之星”、 “最佳敬业团队”等先进个人（集体）的通知

各子公司（项目公司），本部各部室：

2007年以来，在全体员工的共同努力下，公司取得了一定的成绩，期间也涌现出了一大批优秀个人和集体，为表彰先进、选树典型，根据集团公司有关安排，经公司研究决定，组织开展2007年度“天地之星”和“最佳敬业团队”等先进个人（集体）评选，现将有关事项通知如下：

一、评选名额及基本条件

（一）评选范围和名额

公司所有在册员工均可参加评选。各单位共推荐评选2007年度“天地之星”10名和“最佳敬业团队”4个。

（二）基本条件

1. “天地之星”评选条件

认真贯彻党的路线、方针、政策，爱岗敬业，开拓创新，具有高尚的思想道德品质、扎实的专业知识技能、较强的团队协作意识和优良的工作作风，认同企业文化，有广泛的群众基础，并具备下列条件之一者：

（1）在深化企业改革，加强科学管理，坚持诚信经营，实现企业资本保值增值中做出显著成绩；

（2）在开拓国内国际市场，扩大企业规模和提高经济效益中做出显著成绩；

（3）在提高工程质量，加强安全生产，坚持文明施工等方面做出显著成绩；

（4）在推进科学进步，推广新技术、新材料、新工艺、新设备，组织科研成果转化等方面做出显著成绩；在节能、节水、节材、节电，建设节约型企业中成绩突出；

(5) 在加强党的建设、思想政治工作、企业文化建设、构建和谐企业等方面做出显著成绩,为企业经济效益、社会效益提升或其他方面做出突出贡献;

(6) 在抢救国家财产、企业财产和人民生命财产方面有重大贡献。

2. “最佳敬业团队”评选条件

(1) 主要负责人以身作则,在成员中有较高威望,促进企业内部关系融洽;

(2) 沟通良好,团结协作,积极进取,力争上游,团队成员工作热情高;

(3) 团队成员凝聚力、向心力、执行力强,具有主动服务意识,出色完成公司下达的各项业务指标和工作任务,或在经营管理、服务企业等方面成绩突出;

(4) 重视政治、文化、业务学习,整体素质较高;积极参与上级组织的各项活动,熟练掌握岗位业务知识和工作技能;

(5) 遵纪守法,执行制度,全年无发生任何责任以上安全事故,无重大服务质量投诉。

二、评选产生程序

1. 宣传发动(11月26日~30日)。各子公司、项目公司、各部室要广泛发动,积极宣传,保证评选活动覆盖面广、参与度高。

2. 推荐评选(12月1日~9日)。各子公司、各部室按照文件要求和评选条件,认真组织推荐评选。

3. 民主评议(12月10日)。所有推荐评选人员报公司民主评议,集体研究决定正式人选。

4. 发文公示(12月15日)。公司办公室于12月15日前对正式人选发文公示。

5. 总结表彰(12月30日)。对经推选产生的优秀个人和集体在2007年度员工大会上表彰,并予以奖励。

三、有关要求

1. 各单位要高度重视此次评选活动,坚持标准,严格程序,严格把关,确保评选的公平、公正、公开。

2. 请认真、如实填报相应推选表和推荐材料,文字材料不少于1500字,推选表格和文字材料须于12月10日前上报公司办公室。

附件:1. 推荐名额分配表(略)

2. “天地之星”推选表(略)

3. “最佳敬业团队”推选表(略)

(××天地置业有限责任公司印章)

二〇〇七年十一月二十六日

主题词:

抄送:集团公司办公室,人力资源部

××天地置业有限责任公司办公室

2007年11月26日印发

(共印15份)

2007年12月6日,天地置业有限责任公司办公室收到××省房地产业协会发来的一份关于召开2007年度全省房地产开发企业工作会议的通知,得知该会将于12月10日在A市举行。由于办公室新来的秘书小陈不熟悉文书处理业务,办公室潘主任对他进行了短期的培训。

“你可以看看这个收文处理流程图,先大致了解一下公文处理的基本程序。”

潘主任接着说:“收到文件后,应当先进行登记。特别是重要文件,要记得将文件的主要内容登记在收文登记簿上,以方便查找。”并随手递给他一本“收文登记簿”,逐项示意相应栏目应该填写的内容。

“登记清楚后,取出《文件处理笺》,填上基本内容,交给我拟办,也就是提出初步办理意见,再将文件处理单夹在通知原件上,一起拿到总经理办公室,呈黄总批办。”

按照潘主任的指导,小陈完成了收文登记、文件校核和填写文件处理单等程序。

潘主任在拟办栏内写好拟办意见后,便交给小陈送黄总审批。其拟办内容为:“拟请信息中心参加会议。妥否,请黄总批示。”

半个小时后,黄总审阅完毕。小陈从黄总办公室取回了文件。领导批示意见为:“同意。请信息中心李主任与会。”

于是,潘主任吩咐小陈:“你将这份通知和办理意见,交给信息中心李主任,请他负责办理。信息中心是具体承办部门。12月9日前,你注意催办一下,别忘记了。”

12月11日,李主任参加会议回来,在文件处理单上填好了办理结果、办理日期和其他有关内容,然后和通知原件一起,交还给陈秘书。

“此时,文件便进入了立卷阶段。对有保存价值的、与公司有关的重要文件都要注意立卷归档,这样收文办理工作就基本完成了。其他文件的处理程序基本差不多。”潘主任说,“你以后要在日常工作中多加强业务知识学习,努力在实践中提高办文水平。”



实训任务

任务1 收集、观摩公文处理过程中的各种工具,说明其具体功能、使用环节和运转流程。

任务2 请按照以上发文流程,自行分组(三人一组,分别扮演黄总经理、潘主任和刘秘书角色)演示发文办理过程,并将相应内容填写在发文稿纸上。注意要在发文登记簿上做好发文登记。

任务3 请分别指出《关于组织评选2007年度“天地之星”、“最佳敬业团队”等先进个人(集体)的通知》的各公文要素,并标引主题词,说明标引规则。

任务4 12月15日,公司办公室收到A市建设委员会发来的一份《关于召开A市房地产开发企业座谈会的通知》,为了加深了解,尽快熟悉收文办理程序,办公室潘主任要求陈秘书独立完成这份文件的收文办理任务。作为陈秘书,你将如何按程序做好这项工作?四人一

组，分别扮演黄总经理、办公室潘主任、信息中心李主任、陈秘书，演示此文件的办理过程。

任务 5 集体学习《国家行政机关公文处理办法》、《国家行政机关公文格式》和《国务院公文主题词表》，对不理解 and 难解之处请专业课程老师或秘书工作者指导帮助。

任务 6 两人一组，分别扮演秘书和档案管理员，利用相关工具，模拟演练文书立卷归档和档案移交的过程。

任务 7 12 月 12 日，公司党委研究决定从元月 1 日起在全司范围内开展创建“党员先锋岗”活动，作为党委办公室秘书，请负责起草这份通知，并跟踪办理发文手续。

任务 8 学院团委需要在“五四”期间表彰一批优秀团支部、优秀团干部、优秀团员，请起草这份表彰通报，提交老师审核；或两人一组，一人拟写，一人审核。



实训平台

1. 实训设施

(1) 实训场地：模拟多功能教室/模拟办公室

(2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机，发文流程图、收文流程图、发文稿纸、发文登记簿、收文登记簿、公文处理笺等，《国家行政机关公文处理办法》、《国家行政机关公文格式》和《国务院公文主题词表》等

2. 教学互动

(1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识 with 技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

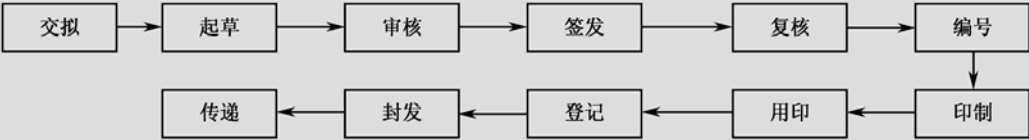
提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时

5. 实训卡片

卡片 5-2 出天地置业有限责任公司公文制发流程图



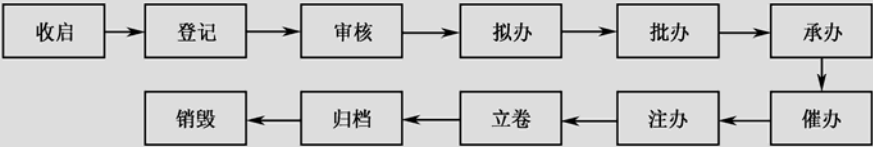
卡片 5-3 天地置业有限责任公司发文稿纸

发文字号	() 号	缓急		密级	
签发:		会签:			
主办部门		拟稿人		审 核	
打 字		校 对		份 数	
事由:					
附件:					
主送:					
抄送:					
主题词:					
(正文)					

卡片 5-4 天地置业有限责任公司发文登记簿

序号	发出日期	发文字号	文件标题	成文时间	密级	缓急	附件	份数	主送机关	抄送机关	签收人	归卷日期	存档号	备注

卡片 5-5 天地置业有限责任公司收文处理流程图



卡片 5-6 天地置业有限责任公司收文登记簿

收文号	收文日期	来文机关	来文标题	来文字号	密级	缓急	份数	承办单位	签收人	复文字号	归卷日期	存档号	备注

卡片 5-7 天地置业有限责任公司公文处理笺

来文机关		来文字号		密级	
文件标题		份数		缓急	
拟办意见:					
批办意见:					
处理结果:					



自主演练（B线）



情景描述

长远建设集团有限公司于 2006 年 12 月承接了天地家园二期工程，工程造价 2864 万元，项目经理晓云，目前工程已经基本完工。至 2008 年春节前，工程内外粉刷基本完成，但脚手架、井架尚未拆除。建设单位已累计支付工程款 1878 万元，另外建设单位应施工单位要求，

还分别于2007年8月和11月累计借款给施工单位250万元。经查,自开工以来,建设单位均按照合同规定支付工程款,未发现有拖欠工程款的行为;建设单位和施工单位也没有因工程质量问题产生纠纷。

2008年1月12日,区劳动保障监察大队接到该工程粉刷班组50位民工投诉,反映施工单位长远建设集团有限公司拖欠其23万元工资。区劳动保障和建设部门立即对此进行调查,多次召集建设单位和施工单位项目负责人协商,告知其有关规定,并督促长远建设集团有限公司天地家园项目负责人及时解决农民工工资问题。但长远建设集团有限公司主要负责人始终未到现场处置,对劳动保障和建设部门的处置意见不予执行,致使民工工资一直得不到解决。为此,区建设部门依据劳动保障部门的《监察建议书》,于2008年1月25日动用23万元欠薪保障金将问题暂时予以解决。

2008年1月28日,该项目部其余25个班组的70多位民工到区政府大楼集体上访,要求帮助解决其拖欠的工资问题。区政府高度重视,及时启动应急预案,由区政府牵头成立了欠薪应急处置领导小组,组织劳动保障和建设部门进行调查处理。各部门根据职责要求,按照依法办事、妥善处理、教育疏导、防止激化和及时果断的处理原则,一方面对施工单位拖欠农民工工资问题进行全面核查,及时处理解决;另一方面,积极做好农民工的安抚工作,动用了3万元欠薪保障金解决被欠薪民工滞留期间的的生活问题,稳定民工情绪,维护社会稳定。同时,及时向上级主管部门汇报情况,并与市建设局联系,要求支持配合。经核实,天地家园二期工程项目共拖欠农民工工资达360万元。1月31日,区劳动保障部门向长远建设集团有限公司发出《限期改正指令书》,要求该公司在法律规定的时间内支付民工工资,但长远建设集团有限公司未予执行,并且在该事件的处理过程中,尽管有关部门再三要求,但该公司法定代表人以工作忙为由,始终未到现场协助处理。

经大力协调、多方工作,最后由建设单位天地置业有限责任公司先行支付180万元垫付农民工工资,以解燃眉之急。2月3日上午资金到位,在区劳动保障和建设部门的协助下,当天下午将工资款发放到农民工手中,使农民工在春节前顺利返乡。

另外,据有关方面反映,长远建设集团有限公司在邻省承接的房地产项目也存在拖欠民工工资现象,并引发多起民工闹事事件,给全省建筑业造成了恶劣的社会影响。

鉴于以上情况,根据建设部《建筑市场诚信行为信息管理办法》(建市〔2007〕9号)和关于处理建设市场不良行为的有关规定,3月7日,省建设厅发文决定对长远建设集团有限公司严重拖欠农民工工资事件予以全省通报批评,要求其停业整顿六个月,记入企业不良行为记录档案,自发文之日起在全省公示一年,并对项目经理予以全省通报批评,一年内不得担任大中型建设工程项目的施工单位项目负责人,记入注册执业人员个人不良行为记录档案,自发文之日起在全省公示一年。另外,通报还要求各地有关部门可根据相关规定,对长远建设集团有限公司和注册建造师在市场准入、招标投标、评优评奖等方面予以限制,以此引起全省各级建设行政主管部门和建筑施工企业对农民工工资支付工作的重视,严肃工作纪律,落实工作责任,完善突发事件应急处理机制,确保不因拖欠农民工工资问题而发生恶性事件

和群体性事件。



训练任务

任务 1 作为该省建设厅建管处办公室秘书，请起草一份关于长远建设集团有限公司严重拖欠农民工工资事件的通报。要求格式规范，文种正确，内容完整。

任务 2 描述印发该通报须履行发文的哪些程序，制作一份发文流程图，并进行幻灯片演示说明各环节的工作内容。

任务 3 假如你是该省建设厅办公室副主任，由你负责文稿审核，请从文稿主题、内容、用词和标点等方面与拟稿人做一次面对面的沟通。

任务 4 根据制发公文的流程，自行分组确定相关岗位人员，进行发文流程演练。制作一份符合公文规范的文件，课堂内进行赏析和点评。

任务 5 假如你是长远建设集团有限公司办公室秘书，收到此文后，你将如何做好收文处理工作？自行分组制作有关道具，课堂进行情景剧表演。

任务 6 如果由你负责督办此项工作，请提出具体的督办意见。要求列出督办方法、督办内容、督办进度，并对督办事项落实情况进行反馈。



能力拓展

拓展 1 公文审核能力训练

公文的审核，是指文书处理综合部门的核稿人员对承办部门草拟文稿的审查、核对、把关，并提出审核意见或写明审核情况，最后呈领导人审签的全过程。具体来说，公文审核应把好政策关、文字关、格式关和程序关。

1. 政策关

(1) 审核公文所反映和体现的基本立场、观点，所提出的意见、措施、办法和要求，以及所得出的结论，是否符合党和国家的有关方针、政策、法律、法规、规章以及上级的指示、决议，同现行有关规定有无矛盾。

(2) 对于因情况变化而需要对原有政策做出变更或提出新的政策规定的，应与有关部门协商并就其必要性、可行性做出文字说明，同时在表述上注意前后之间的衔接，并要求有关部门附上原有政策规定的文件材料，供审签领导把关。

(3) 文稿中的内容有无政策界限不清，或把政策界限规定得过死、过宽的情况。有没有党政不分、内外不分的问题。

(4) 文稿中的观点、提法是否正确，提的意见、办法是否符合实际，有无主观武断、片

面的或者绝对化的问题。

(5) 文稿中所下的结论是否恰当,理由是否充足,收文机关是否能接受,文稿中下的结论涉及的其他部门是否经过充分的研究商讨,意见是否统一等。如果公文内容与法律、法规和政策不一致,审核人员就应提请起草单位弄清情况,根据法律、法规和政策会同有关部门协商修改。

2. 文字关

(1) 语言表述应准确、简洁和清晰。文稿要准确传达政令,如实反映情况,确切体现公文的内容和基本精神,观点明确;用语要精练,要用较短的文字简明扼要、准确地表达丰富而深广的内容,反对空话、套话;表述必须明白易懂,直达其意,不渲染。

(2) 篇章结构。要求文稿的层次清晰、条理清楚,中心明确,重点突出。必要时,要忍痛割爱,对文稿材料进行增删和改换,即删掉多余的段落,增补新的材料,增加某些引文。要从大处着手,统观全篇,注意内容和形式的统一,统盘考虑和处理文稿,防止顾此失彼,破坏公文结构的整体性。

(3) 逻辑。要求概念准确、判断恰当、推理严密、合乎逻辑。

(4) 语法修辞。用词要合乎语法规则,句子通顺、完整;无错别字、生僻字、怪字;无错用数码、标点符号;无滥用省略和简称。

3. 格式关

(1) 确定是否需要行文,行文名义是否得当,该由哪一级行文,行文关系是否正确。(2) 文种使用是否合适。在行文中,“请示”、“报告”不分,或“请示报告”连用的情况常常发生。审稿时需要认真阅读文稿内容,审核文种使用是否正确。(3) 标题有无毛病,发文字号、发文机关是否准确,会签中部门印章、领导签字是否齐全,附件名称前后是否一致,紧急程度或密级的标定是否恰当等。(4) 正文中的人名、地名、数字的引用是否准确、规范。按照有关规定,除成文日期、部分结构层次序数的惯用语、缩略语、具有修辞色彩语句中作为词素的数字必须使用汉字外,其他均用阿拉伯数字书写。(5) 公文的引用是否规范。引用公文应当是先引标题,后引发文字号。如果仅引用标题,或者仅引用文号,或者以公文的发文时间代替发文字号都是错误的。核稿人员在具体审核中,要认真核定。对不符合要求的文稿,要及时增补或更换,必须完整、准确后才能正式发文。

4. 程序关

办文部门的同志在公文的形成过程中,文稿必须经审核人员的把关,然后按规定程序送分管领导签发。审核一般如下程序:

公文主办部门负责人审核→报公司主管领导签批→公司办公室审核(如公文需做较大改动,须提出修改意见,退回主办部门重新拟稿)→机要文印室印发→按规定验印、发文。

【拓展训练】

找几份公文病例，分组进行审核。或两人一组，一人撰拟文稿，一人负责审核，演练公文审核的过程。

拓展2 文件传阅技巧训练

组织文件传阅是秘书人员的一项重要工作，即将需要领导阅知的文件集中在一起呈送给领导，让领导集中领会上级文件精神、掌握信息、交流认识、统一思想的过程。文件传阅不仅仅是将文件呈送给领导阅毕再取回的简单过程，它还需要一定的方法和技巧，这样才能取得最佳的传阅效果。

1. 公文呈送要选择好时间

秘书人员给领导呈送公文，不是随便找个时间将文件放到领导办公室就可以了，需要掌握领导的工作规律和作息时间。比如，领导正在办公室开会，突然冒失地闯了进去，虽然送文件不错，但领导肯定会因此而打断思路，即便你离开，领导的思路也难以马上转移到会议的中心议题上来。因此，给领导呈送公文一定要选择好时间。一般要选择领导不在的时间，这样，既惊动不了领导，又让你有时间做一下文件的整理工作。

此外，还要考虑到领导的最佳精神状态问题。有些领导习惯早晨来到办公室先看文件。因为这段时间，注意力最容易集中，精力最充沛，阅读文件的效果也最好。当然，也有领导喜欢晚上阅读文件，那就不能等到第二天早上才将文件送到了。

2. 公文要按内容的重要程度摆放

给领导送文件，还要注意一下公文的摆放顺序问题。一般来说，应按文件内容的重要程度，将最重要的文件放在最上面，依次类推。因为，根据一个人的阅读习惯和特点，往往开始阅读时精力会很集中，时间一长，注意力就会慢慢减退。

如何确定文件的重要程度？这就要求秘书人员必须先阅读一下文件的内容，将与本单位有直接关系的文件放在最上面，而那些关系不大，甚至没有多大关系的放到最后。此时，大可不必将文件按来文单位的顺序或者文号摆放，首先应当考虑的是如何让领导达到最佳的阅读效果。此外，如果某些文件的内容有内在的联系，比如中央下达了如何减轻农民负担的文件，省里紧接着也有具体的实施意见和精神等，就应该将它们放在一起，这样领导阅读起来能够有所借鉴、对照、启发，能够达到最佳的思考角度和效果。



小贴士——按“先重要后一般”原则实施公文排序

(1) 先“急件”后“平件”

一般说来，领导每天都会在相对集中的一段时间批阅文件，另外领导在批阅文件的过程

中可能会被一些电话、会见、会议所打断,把“急件”放置在最上方,可以较好地提示领导,使“急件”及时得到处理。

“急件”有很多种,与单位内部某阶段重点工作有关的文件是“急件”,上级有关部门临时召开的紧急会议的通知是“急件”。或者虽然本来是“平件”,但由于种种原因离文件所述活动或工作的开始时间临近的也是“急件”。对于这一类公文,秘书应当在第一时间呈送领导。

(2) 先“阅示件”后“阅知件”

文件按照呈送领导的目的不同可以分为“阅示件”和“阅知件”。相对而言,领导对于“阅示件”需要花费更多的时间和精力来了解事件的前因后果、来龙去脉。如《××部门关于申请增加编制的请示》一文,就需要领导掌握××部门现有编制情况、申请增加编制的原因、需要增加编制的数量等情况,以便做出批示,应让领导首先批阅这类“阅示件”。

而对于“阅知件”,如《关于×××担任中州职业技术学院院长的函》,对于这类公文,领导只要知晓这一情况即可,一般无须做出决策或指示,对这类公文可以放在相对靠后的位置。

(3) 先“热点件”后“一般件”

每个组织或单位在不同时期都有不同的工作重点,相关的领导也会在某一时期更多地关注有关文件。如教学工作水平评估,是每个高校都高度重视的工作。“迎评”期间,与此有关的文件都应该是领导关注的“热点件”,这类文件的排序应靠前。

当然,所谓“热点”都有一定的时效性,有些事件在某一时间段是“热点”,在别的时间段就不一定是“热点”了,这就要求秘书工作人员要关注国家的大政方针和时事热点,关注本行业、本领域的改革发展,对本单位的工作特别是与自身工作密切相关的领域要了然于胸,努力提高把握“热点”的能力。

(4) 先“分管件”后“相关件”

这一点对于服务副职领导的秘书尤其适用。一个组织或单位的副职领导都在明确分工的基础上分管有关工作。一般说来,他们更多地关注各自分管领域的工作,对于有关的文件也应当做出明确的指示,这就要求秘书把这类文件排在相对靠前的位置。

而对于并非分管工作而只是相关工作的文件,相对而言就不如前一类“分管件”那么“重要”了。比如,《校团委关于举办××活动的请示》,对于主管团委和学生会工作的校领导来说,这是其分管的工作,该文件属于“主管件”;而举办该活动涉及场地使用问题,对于主管资产或产业的校领导来说,这是与其分管工作相关的领域,该文件属于“相关件”。明白了这些,如何进行文件排序、如何提高文件传收效率等工作开展起来也就游刃有余。

3. 文件要趁领导不在时取回

领导阅知完毕,秘书人员应及时地将文件取回。取回文件也要遵循避免打扰领导工作思路的原则,应选择领导不在办公室时取出,除非有紧急情况。文件取回后,由于领导看完后顺序已经打乱了,所以,还必须将文件按以前的顺序重新整理后,再呈送给下一位领导。如

果领导有批示意见，还要及时地去办理。另外还要清点一下文件的份数是否和开始登记的一致。如果发现文件有缺失，还要及时问讯领导，追查下落，直到找到为止。

4. 公文传阅的其他技巧

除此之外，还有一些需要掌握的技巧。比如，领导的传阅顺序：如果遇有某位领导外出，要及时将文件传给下一位领导，待这位领导回来后再补传；如果后面的领导有批示意见，还要将文件再回传给前面的领导阅知；如果文件的内容比较具体，应先给分管的领导送阅，其他的领导再延续阅知；如果涉及具体部门办理的，应在呈送给领导阅知的同时，复印送有关部门办理。还有，如果这次的文件提到了以前文件的内容，还需要将以前的文件提前找出来，以备领导查找等。这些问题需要秘书人员根据具体情况灵活地掌握，切忌过于死板，机械地、教条地、僵化地传阅。另外，还要注意一个实际问题，就是随着办公自动化程度的提高，复印机、计算机、网络等在办公室广泛地应用，文件的网络化已成发展趋势，但千万不能图省事，将需要领导阅知的文件复印多份，或者通过网络呈送给每一位领导。这样表面看是快捷方便多了，但却失去了文件传阅的意义和价值。因为这样做既无法集中领导的意见，也不利于领导之间的思想沟通（除非已经建成了规范的网上传阅系统）。

（来源：《办公室业务》，2004年第2期，有改编）

【拓展训练】

收集一批各种类型的文件，分组进行文件传阅训练。训练结束，学生谈谈传阅技巧应用心得体会，指导老师进行点评。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

此页空白

实训项目六

接待工作与交际礼仪



实训目标

1. 掌握正确的站、坐、蹲、走姿和肢体语言运用
2. 掌握商务接待、信访接待、客户投诉等的有关工作规范、流程和技巧
3. 掌握接待过程中的迎送礼仪、微笑礼仪、次序礼仪、着装规范
4. 掌握接待规格的确定、接待工作计划的制订
5. 掌握涉外接待礼仪



教学实战（A线）



项目导入

小王是天地置业公司新招聘来的一名接待秘书，她被安排在前台负责接待来访的客人和转接电话，并协助办公室杨秘书一起开展工作。如下是小王和杨秘书某天主要接待的工作描述。

【场景 1】 上午 8:30，一位自称与人力资源部吴经理预约好的客人提前 10 分钟到达。小王示意客人稍等，立刻前去告知人力资源部，吴经理说正在接待一位重要的客人，要 20 分钟后才能接见。小王转告客人说：“吴经理正在接待一位重要的客人，请您等一下。请坐。”这时，电话铃声又响起，小王随意地用手指了一下旁边的椅子，匆匆接听电话。客人感觉到慢待，不被重视，面露不悦。接完电话，小王似乎察觉到什么，赶紧为客人送上一杯水，与客人闲聊了几句，以缓解客人的情绪。

【场景 2】 下午 2:30，小王正在前台接电话，忽然看见两位客人直接去往办公室。小王赶紧叫住他们。客人有些不耐烦地说：“我们上午刚来过，是找你们总经理的。上午的事没有办完。”小王说：“对不起，请你们稍等一下。我马上跟总经理联系。”总经理在电话里说：“我不想见他们，请你帮我挡一下。”

【场景 3】 下午 3:00, 办公室来了一位下属公司的办事人员。刚听到叩门声, 杨秘书就赶忙放下手中的工作, 说声“请进”, 同时起身相迎。来客进屋后, 杨秘书并未主动与对方握手, 而是热情地招呼对方: “请坐, 请坐, 你有什么事需要我帮忙吗?” 并详细询问对方如何称呼、在哪个项目工作、来公司总部办事是否方便, 等等。她的热情接待给对方留下了深刻的印象, 回去后还在同事中称赞办公室的杨秘书平易近人, 没有架子。后来, 办公室主任对杨秘书给予了表扬。

【场景 4】 上午 11:20, 小王正在前台接电话, 电话是一个客户打来的, 对方说之前预订了天地家园 3 栋房屋一套, 并预付了定金 3 万元, 由于前几天家里出了意外事故, 已经没有足够的资金用以支付首付款, 要求办理退房手续, 并与营销中心沟通协商过, 却没有结果, 要求与公司领导通电话或当面反映情况。对方喋喋不休, 小王插不进话, 这时又进来两位客人, 一位已经预约的, 一位还未预约的。这让小王有些手忙脚乱, 不知如何应付是好。

【场景 5】 上午 11:50, 杨秘书正在外面办事, 由于下周一将有房地产同行单位前来公司考察交流企业品牌建设工作, 办公室潘主任留给他一张备忘录, 请他负责做好接待计划和有关准备。

备 忘 录

小杨:

下周一(12月13日)上午宏远房地产开发有限责任公司沈总一行3人(总经理、副总经理和办公室主任)将来我公司考察交流, 刘总经理将参加接待客人, 请你牵头先行拟订接待工作计划, 准备好会议议程和接待用品, 要小王一起配合布置好贵宾接待室。

潘 莉

12月10日

【场景 6】 晚上 20:00, 杨秘书正在家里看电视, 潘主任打来电话, 说下周一集团公司聘请的美国 ABC 战略咨询顾问公司将来我司调研了解有关情况。对方布朗总裁一行两人, 周一下午 17:45 乘飞机抵达 A 市, 请安排一下接机车辆, 刘总经理将出面接待。对方在公司停留两天时间, 周三下午返回纽约。请做好接待计划和有关食宿安排。



实训任务

任务 1 回顾小王这一天的接待过程, 检查和评价其接待工作存在的错误或不妥之处。分组讨论, 每组推荐代表上台陈述其行为举止的对错。

任务 2 如果遇到场景 2 中的情况, 你将如何处理? 分别扮演小王、来访客人、总经理和相关人员, 演示小王处理该事的过程。

任务 3 场景 4 中,小王应如何处理才能使电话里的客户和来访客人都满意?分组模拟演练这一过程。

任务 4 请按照潘主任的要求,做好 12 月 13 日上午和 12 月 13 晚~15 日下午的两项接待任务的工作计划,内容要求包括接待规格、日程安排和接待经费预算,做好后提交潘主任审核。

任务 5 场景 6 中,杨秘书应做好哪些接待准备工作?在接待客人过程中,如何运用好礼仪礼节?注意从车辆座次、迎送、介绍、着装等环节进行说明。

任务 6 将上述小王和杨秘书工作的场景制作成小卡片并编号,以班级为单位,分组随机抽取,分别表演展示或说明如何解决接待工作中遇到的问题。

任务 7 分组创作并拍摄接待工作情景剧,可自编自导,或请老师指导,观看礼仪光碟或电视剧中有关秘书参与接待工作的片段,选取其中的某一场面(如向领导引见客人,送客人去机场,接待领导的朋友等),时间以三分钟左右为宜。进行编辑制作后在课堂上互相欣赏和评价。

任务 8 对照正确的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、微笑等行为规范,在公共场合进行职业仪容仪态练习。两人一组,一人练习,一人观看、记录,相互进行纠错与矫正,或请指导老师点评。

任务 9 假如你是杨秘书,在接待美国 ABC 公司布朗总裁一行时,应当注意哪些涉外礼仪和禁忌?请从用餐、交谈、馈赠、着装等方面提醒公司相关领导和同事,以电子邮件群发的方式发送相关资料。

任务 10 作为秘书,请分别为总经理和自己制订一份 12 月 13 日~15 日的日程安排表。



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地:模拟会议室/多功能教室/模拟办公室/形体训练室
- (2) 实训设备:计算机、打印机、复印机、电话机、投影仪、影碟机、音响、摄像机,礼仪光碟学习资料等,电话记录表等

2. 教学互动

(1) 教师引导:说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入:明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练,做好实训总结,撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时

5. 实训卡片

卡片 6-1 天地置业公司来信来访登记表

序号	信访日期	类型	何处转来	信访人姓名	信访人地址	人数	联系电话	信访事由	办理结果	备注



自主演练（B线）



情景描述

【案例 1】 天地建设集团有限公司总经理告诉办公室秘书小王，今天上午要集中精力写一份重要的报告，不希望被任何事情打扰。但不久，来了一位陌生人，说要向总经理洽谈一个合作项目。小王告诉他，今天总经理不在公司。谁知恰巧这时总经理打开房门，要小王进总经理办公室给他找一份文件。此情形令小王非常尴尬，只好解释今天总经理工作特别忙，不接待任何来访。客人非常不高兴地离开了。

【案例 2】 天地软件开发有限公司（系天地建设集团控股子公司）定于 9 月 28 日在省展览馆举办一次企业财务管理软件产品推介会，通知很快被寄发到各有关企业。日程安排表上写着 9 点介绍产品，10 点观看新开发的财务软件系统运行光碟，11 点洽谈业务。推介会当天，按照原计划安排，9 点钟本该正式开始介绍产品，可应该到的各有关企业代表却只到了三分之一。原来，由于通知中没有写明推介会的具体地点，加上公司接待人员不耐烦，对参会企业代表不够热情，引起了代表们的一片抱怨声。会议开始时已是 9:30，公司张副总经理

做产品介绍及演示，内容十分丰富，以致 10:30 还没讲完。由于前面几项活动时间不够紧凑，结果业务洽谈匆匆开始，草草收场。

【案例 3】 天地建设集团有限公司办公室王秘书在机场接到从西藏来的客人后，征得其同意帮助客人提着行李，引导其乘车。她先把行李放入后备箱，接着，打开右前车门，请客人坐在司机旁并说：“坐这里视野好。”然后，自己坐到后右位。在从机场返回公司的路上，她热情地介绍着本地的风土人情和轶闻趣事，也谈到了自己的家庭和个人的经济收入。当她询问对方的家庭情况和个人的经济收入时，客人笑而不答。

【案例 4】 当来访客人走进天地建设集团有限公司办公室时，王秘书正在办公桌前打印一份文件，她向客人点点头，并伸手示意请客人先坐下。10 分钟后，她起身端茶水给客人，用电话联系好客人要找的部门，在办公桌前起身向客人道别，并目送其走出办公室。为此事，王秘书受到了办公室主任的批评。

【案例 5】 天地公司与日本三菱公司就某系列产品的制造专有技术转让事宜达成了意向，并签订了备忘录，6 月 12 日，日本三菱公司将来××省 A 市签订技术转让合同。得知该信息后，办公室立即着手准备签约仪式和接待准备工作。



训练任务

任务 1 案例 1 中小王的做法有何不妥之处？假如你遭遇类似场景，你将如何妥当处置？分两种情形陈述自己的想法并演示此时的场景：（1）客人进门说明来意后，你如何应对？（2）当上述案例中描述的情况已经发生，你如何巧妙地向客人解释说明，以免双方都陷入尴尬境地？

任务 2 从接待工作的角度，分组讨论案例 2 中该公司新产品推介会活动失败的原因，并说明规范的做法。

任务 3 案例 3 中，小王接到客人后，他的做法是否妥当？请陈述理由，指导改正，并说明在接待过程中与藏族客人交谈时应注意哪些忌讳。

任务 4 案例 4 中王秘书的接待工作有哪些不规范之处？模拟演练办公室主任批评王秘书的情形，要求当面指出其错误和不妥的行为。事后，请你代王秘书就此事写一份检讨书，自查接待工作中的问题和不足，并详细说明今后如何开展接待工作。

任务 5 案例 5 中，假如你是天地公司办公室秘书，请你负责制订接待工作计划，要求包括接待规格、日程安排和接待经费预算。日方在公司停留时间为 6 月 12 日上午～14 日下午，晚上乘飞机离开 A 市。观看电视或浏览网页中有关接待的新闻活动报道，说明其接待属于何种规格并进行分析讨论。

任务 6 假如你是公司办公室秘书，从香港来的一位客户来你公司拜访总经理，请你引领客人进入会客室或领导办公室，并做简单介绍。三人一组，分别扮演总经理、香港客人和办公室秘书，模拟演练该场景。

任务 7 邀请社交礼仪专家或职业秘书前来讲学，传授有关秘书接待工作和交际礼仪方面的知识和技巧，做好学习笔记。

任务 8 着秘书职业装，课堂展示秘书形象风采，主要展示环节包括秘书规范的坐姿、站姿、走姿、蹲姿；相互握手、交换名片、介绍客人等。



能力拓展

拓展 1 肢体语言运用训练

秘书在接待引领来访者时，除了必要的公关口头语言外，往往要配合运用一些必要的肢体语言，增强接待的效果和质量。

在引路时，秘书要配合对方的步幅，在客人左侧前一米处引导。上身稍向右转体，左肩稍前，侧身向着来客，保持两三步距离，可边走边向来宾介绍相关情况。转弯或上楼梯时，先要有所动作，让对方明白所往何处。如要乘电梯，则应先告诉客人楼层，然后在电梯侧面按住按钮，请客人先入电梯，秘书进去后再按楼层键；下电梯时也应请客人先行。

到达会客室或领导办公室前，要指明“这是会客室”或先说声“这里就是……”，进门前应先叩门表示礼貌。得到允许后，把门打开，左手扶门，右手示意“请进”。如果门是向外开的，秘书拉开门后，侧身在门旁，用手按住门，让客人先进入；如果门是向内开的，秘书推开门后，自己先进入，按住门后再请客人进入。一般右手开门，再转到左手扶住门，面对客人，请客人进入后再关上门，通常叫做“外开门客先入，内开门己先入”。

到会客室或领导办公室后，要引导客人就座。在就座时，要遵守“右为上，左为下”的礼节，用手势示意客人，请客人坐在上座。一般离门较远的座为上座。长沙发和单人沙发中，长沙发为上座。

介绍时，应站立，面向对方，手势动作应文雅、礼貌。手臂向被介绍者微伸，手心向上，四指并拢，拇指张开，切不可伸出一只手指指点地介绍。

介绍完毕后，可请示领导是否还有吩咐，或为双方送上茶水后有礼貌地告退。出门时，面向室内轻轻地将门带上。

秘书在与客人交谈时，必须精神饱满，表情自然大方，语气和蔼亲切。与客人交谈时要保持适当距离，不要用手指指人或拉拉扯扯。要善于聆听来访客人的谈话，目视对方以示专心。

送客时，秘书应主动把车门打开，要有送的语言，要说：“再见，欢迎您下次再来”、“慢走”等礼貌用语；送也要有送的姿态和行为，当客人带有较多或较重的物品，秘书应帮客人代提重物。与客人在门口、电梯口或汽车旁告别时，要与客人握手话别。秘书要以恭敬真诚的态度，笑容可掬地送客，目送客人上车或离开。



小贴士——各种各样的肢体语言

事实上，眼神、手势或姿势能比口头言语传达更多的信息，因此，留意并研究他人的身体语言所传达的有用信息，将有助于与人沟通。通过对方的神态举止分析其行为心理，就能及时识破对方的谎言，洞悉对方的动机，寻找出对方的弱点，以确定行之有效的对策。学习掌握以下这些表情动作和身体语言，将有助于你从对方捕捉到许多有价值的信息，并据此做出准确的判断。

1. 眼睛

眼睛是最传神的身体语言。与人交谈时，如果用视线接触对方脸部的时间超过全部谈话时间的 30%~60%，说明此人的兴趣在对方身上而非谈话内容。如果低于这个平均值，则表示此人对对方及谈话内容都不感兴趣。

倾听对方讲话而不敢用正眼看对方，说明此人一定是在琢磨什么东西，心不在焉；眼神飘忽常与遐想有关，此时的思维已不受意志控制；眼睛闪烁不定是种反常的掩饰，或是内心不安，或是内心不诚实。眼睛瞳孔的变化也是个人意志无法控制的，当人们高兴与喜欢时，瞳孔自然会放大，眼睛必然很有神；当人们痛苦与沮丧时，瞳孔一定会缩小，眼睛肯定黯淡无光。如果对方摘眼镜开始擦拭时，这是适当停止的线索。因为擦拭眼镜是擦拭者正在仔细考虑某一论点的信号。

2. 眉毛

表示惊喜时，眉毛上扬，此乃喜上眉梢；表示愤怒时，眉角直立，此乃怒上眉梢；表示沮丧时，双眉紧皱，此乃双眉不展；表示思索时，眉尖相凑，此乃计上眉头；表示激动时，眉毛跳动，此乃眉峰有情；表示疑问时，眉毛上挑，此乃眉挑问号。

3. 嘴巴

嘴唇紧抿，表现出一种坚决的意志。如果紧抿嘴唇的同时，目光又不愿与人接触，说明此人有很严重的心事，正烦着呢；嘴唇无意识地张着，脸上有慵懒的表情，说明此人对现状感到厌烦；撅起嘴通常表示不满；嘴角上拉通常与注意倾听对方谈话有关；嘴角下拉通常与固执有关。咬嘴唇是一种掩饰紧张的下意识动作，人一紧张，嘴就会发干，人便会用牙齿咬上嘴唇或下嘴唇，来缓解自己的紧张。

4. 吸烟

吸烟姿势也是一种表现情绪的身体语言。若将烟朝上吐，往往是积极、自信的表现，此时他的身体上部分姿势必然是昂首挺胸的；而将烟朝下吐，是情绪消极、意志消沉、有疑虑的表现；烟从嘴角缓缓吐出，给人一种消极而诡秘的感觉，一般反映出吸烟者此时的心境与思维比较曲折回荡，力求从纷乱的思绪中清理出一条令人意想不到的道路来；斜仰着头，烟从鼻孔出，表现出一种自信、优越感以及悠闲自得的心情；吸烟不停地磕烟灰，表明内心有矛盾冲突或焦躁不安，这时的烟成了吸烟者减缓和消除内心冲突与不安的道具；让烟烧着而很少抽，表示在紧张思考或等待紧张情绪的平息；没抽几口就把烟掐掉，表明想尽快结束谈

话或已下定决心。

5. 四肢

手臂交叉放在胸前，同时两腿交叠，表示不愿与人接触；微微抬头，手臂放于椅子上或腿上，两腿交叠于前，双目不时观看对方，表示有兴趣来往；握拳是表示向对方挑战或自我紧张的情绪，以拳击掌是向对方发出攻击的信号；用手指或铅笔敲打桌面，或在纸上乱涂乱画，表示对对方的话题不感兴趣、不赞同或不耐烦；在谈判场合，常常咬自己的指甲，说明他对与对方的关系不肯定，或者彼此关系不佳、生疏；两手手指并拢放置于胸脯的前上方呈尖塔状，表明充满信心。手与手重叠放在胸腹部的位置，是谦逊、矜持或略带不安心情的反映。

握手时掌心出汗，表示处于兴奋、紧张或情绪不稳定的状态；若握手力度大，表明此人好动、热情，凡事比较主动；手掌向下握手，表示想取得主动、优势或支配地位；手掌向上，是性格软弱，处于被动、劣势或受人支配的表现；用两只手握住对方，只手并上下摆动，往往表示热情欢迎、真诚感谢或有求于人。

摇动足部，或用脚尖拍打地板，或抖动腿部，都表示焦躁、不安、不耐烦或为了摆脱某种紧张感，有时也是一种下意识的得意洋洋；足踝交叉而坐，往往表示在心理上压制自己的表面情绪；张开腿而坐，表明此人自信，并有接受对方的倾向；架腿而坐，表示拒绝对方并保护自己的势力范围。而频频变换架腿姿势的动作是情绪不稳定或焦躁、不耐烦的表现。

6. 腰部

鞠躬、弯腰，表示谦逊或尊敬之意。心理上自觉不如对方，甚至惧怕对方时，也会不自觉地采取弯腰的姿势；腰板挺直，颈部和背部保持直线状态，则说明此人情绪高涨、充满自信、自制力较强。相反，双肩无力地下垂，凹胸凸背，腰部下塌，则反映出疲倦、忧郁、消极、被动、失望等情绪；双手横叉腰间，表示胸有成竹，对自己面临的境况已做好精神上或行动上的准备，同时也表现出以势压人的优势感和支配欲。

7. 腹部

凸出腹部，表现出自己的心理优势，自信与满足感；抱腿蜷缩，表现出不安、消沉、沮丧等情绪支配下的防卫心理；解开上衣纽扣而露出腹部，表示胸有成竹，开放自己的势力范围，对对方不存戒备之心；重新系一下皮带，是在无意识中振作精神，迎接挑战的信号。反之，放松皮带则反映出放弃努力以及斗志开始松懈，有时也意味着紧张气氛中的暂时放松；腹部起伏不定，表现出兴奋或愤怒；极度起伏，意味着即将爆发的兴奋与激动状态而导致呼吸的困难；轻拍自己的腹部，表示自己有风度、雅量，同时也反映出经过一番较量之后的得意心情。

（来源：当代秘书网 www.ddmishu.com，有删减）

【拓展训练】

1. 观看秘书训练光碟或电视电影中有关接待工作的场面,运用恰当的肢体语言,演练迎送客人、介绍客人、引导客人、与客人交谈时的场景。

2. 利用课堂三十分钟,举行一场肢体语言秀。要求全班同学共同参与,轮流上台展示肢体语言,并说明肢体动作所表示的意思,或请其他同学回答说明。

拓展2 客户投诉处理训练



小案例

2008年年初的一天早晨,天地大厦一台正在运行中的电梯突然发生故障,将在大厦办公的某公司一员工困在其中。天地物业公司驻天地大厦物业管理处客服秘书小王接到报告后马上赶到现场,按照事先制订的应急预案组织有关人员进行抢修。经过一个小时的紧急处置,电梯故障才得以排除。

当被困的这位公司员工走出电梯时,王秘书当即迎上前去,毕恭毕敬地给他鞠了一个躬,诚恳地向他道歉和解释。不曾想他根本不予理睬,反过来还破口大骂,并扬言要到新闻媒体投诉,拂袖而去,一直到下午才返回其公司。

此时有的同志提议抓紧上门致歉,争取尽早得到他的谅解。王秘书受到委屈,但她深知此时千万不可失去冷静,要控制好自己的情绪和心态。根据平时对那位员工性格的了解,王秘书认为跟着上门很可能再次勾起他的火气,效果未必好,不如先缓一缓,然后找个其他方式来化解他的不满情绪。

回到管理处办公室,王秘书召集大家商讨解决措施,最后大家觉得可以委托礼仪公司给他送束鲜花,或许能够平息他的不快。

第二天一上班,这位工作人员发现自己办公桌上放着一束美丽的鲜花。鲜花中还有管理处的一张歉意卡,卡上写道“忘了昨天吧,你的笑容应当这样灿烂!”

面对面的语言交流,并非人们进行思想和情感沟通的唯一方式。一束鲜花、一张贺卡甚至一个眼神、一个微笑,都可以成为与客户沟通的管道,它往往比喋喋不休地说来说去更具有思想张力和情感引力。运用其妙存乎一心,常常能够收到“尽在不言中、无声胜有声”的效果,在处理客户投诉事件时亦然。妥善地处理客户的投诉或抱怨,需遵循下列步骤。

1. 有效倾听客户的诉说和抱怨

先让客户发泄情绪,不要试图阻止客户表达他们的感情。全神贯注地倾听客户的诉说和抱怨,不要中途插话,特别不要在对方还没有说完时就否定对方的看法。不然只会刺激他

的情绪。如果让客户把要说的话及要表达的情绪充分表达出来，他们发泄完怒气后，就会有一种较为放松的感觉，情绪也容易平静下来。在客户冷静下来以后，他自然会心平气和地与你谈话，主动要求你谈谈处理意见。

2. 善用自己的体态语

在倾听客户的抱怨时，应该注意与客户保持目光交流，以专注的眼神及间歇的点头来表示你正在认真仔细地听他诉说，使客户感觉到自己的意见得到了重视。尽管客户似乎在对你发火，但一定要记住，你仅仅是客户的倾诉对象。应设身处地地考虑分析问题，对以恰当的反馈客户的感受表示理解，用适当的语言给客户以安慰。比如，“难怪您会这么生气，我要是您也会非常不快的。”“谢谢您告诉我这件事。”“对于发生这样的事，我感到很遗憾。”“我完全理解您的心情。”……因为此时你还未核对客户的投诉，不能肯定是否是公司方面的过错，所以只能对客户表示理解与同情。

3. 倾听事情发生的细节，确认问题所在

在倾听客户的抱怨时，还必须注意了解事情的每一个细节，然后确认问题的症结所在，并将问题的重点记录下来。如果对于抱怨的内容还不是很清楚，可以在客户将事情说完之后再请问对方。应注意不要让客户感觉你在质问他，而要以婉转的方式请对方提供有关情况。例如：“很抱歉，有一个地方我还不是很了解，是不是可以再向您请问有关……的问题。”并且在对方说明时，随时以“我明白了”来表示你对问题的了解状况。

4. 向客户道歉并表示感谢

不论引起客户抱怨的责任是否属于你，如果都能够真诚地向客户道歉，并对客户提出的问题表示感谢，都可以使客户感到自己受到重视，从而平息他心中的怒火。事实上，如果没有客户提出抱怨，你就不知道哪些方面有待改进，而且一般来说，客户之所以愿意对公司提出抱怨，表明他关心你们公司，愿意继续光临，并且希望这些问题能够获得改善。因此，任何一个客户的抱怨都值得你向客户道歉并表示感谢。你可以对客户说：“我们非常抱歉，先生。我们公司将对此事负责，感谢您对我们公司提出的宝贵意见。”

5. 反复核实所有的情况，分析投诉事件的严重性

心烦意乱的客户有时可能说不清楚他所经历的事情，有时会省略一些重要的信息，这时，你需要概述对方所说的话，提出相关的问题，来核实你对问题的理解是否正确，这样客户就有机会证实和修正你对情况的理解了。通过倾听将问题的症结予以确认之后，还要判断问题严重到何种程度，以及客户对公司有何期望。若客户希望公司赔偿，其方式是什么，赔偿的金额为多少等，都应进行相应的了解。

6. 双方协商解决方案

在了解有关情况、收集有关信息后，你需要与客户一起拿出一个双方均可接受的解决问题的方案。因产品和服务提供不当而发生客户抱怨的事情比较普遍，这些问题的处理方法可以因产品质量太差、客户使用不当等原因的不同而有所不同。

如何处理产品质量差所带来的客户抱怨呢？进入客户手中的产品品质不良，说明销售方没有尽到把关的责任。公司应该采取以下方法解决：向客户真心实意地道歉，立即退款或更换新的产品。退换服务的实施可以使客户增加购买信心，提高公司的信誉，吸引客户上门。在退换货的服务中，服务人员应注意：端正认识，深刻体会处理好客户退换货业务是体现公司诚意的最好途径之一；要以爱心去对待客户，不能怕麻烦，不能互相推诿，要急客户之所急，迅速帮助客户处理好退换；要对其他客户负责，如果在一段时期内，同一商品有数起客户退换事件发生，则证明商品质量明显有问题，应立即停止销售，并通知客户退换。

如果客户由于购买该产品而受到了精神上或物质上的损失，比如，旅行时带了该产品却发现根本无法使用等，那么，则应该建议公司适当地予以赔偿或安慰。

（来源：<http://www.examda.com/ms/zhidao/20060901/10535215.html>，有改编）



小贴士——处理不同类型的客户投诉

当客户投诉或抱怨时，应根据客户不同的投诉方式，分别采取行动。采用得体的应对方式将有助于问题的解决。如果客户非常愤怒，你首先要仔细了解客户的不满和苦衷，设法使客户从激动的状态中平静下来，与客户心平气和地商讨解决方案。

（1）电话投诉的处理。认真倾听客户的抱怨，考虑对方的立场，同时利用声音及话语来表示你对客户不满情绪的理解；通过询问什么时间、在什么地方、什么人、做什么事、其结果如何等问题，了解投诉事件的基本信息；如有可能，把电话的内容予以录音存档，以便必要时提供证明，也可日后作为教育训练的案例。

（2）信函投诉的处理。收到客户的投诉信时，应立即转送有关人员处理。并马上通知对方已经收到信函，表示公司的诚恳态度和解决问题的意愿。若对方没有留下联络电话，可请对方告知，以便日后的沟通和联系。如有必要，应亲自赴客户住处访问道歉解决问题。

（3）面对面投诉的处理。将投诉的客户请到会客室或办公室，以免影响其他客户；请客户填写“客户抱怨登记表”；谨慎使用各项应对措施，避免导致客户再次不满。

【拓展训练】

自行分组到服务行业企业（客服中心）调查了解或体验处理客户投诉事件的过程，撰写学习心得体会。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

实训项目七

秘书时间管理



实训目标

1. 了解秘书时间管理的重要性
2. 掌握时间管理的方法和艺术
3. 掌握日程安排表、工作日志等的制订
4. 掌握压力管理和调适的方法



教学实战（A线）



项目导入

“国庆”黄金周刚过，天地置业公司办公室杨秘书就开始忙开了。10月8日上午刚上班，她就接到刘总经理从会议室打来的电话，说上午有位姓吕的客人要来，因他正在开会，暂时不见这位客人，必要时可以让分管副总经理见一下，并让小杨热情接待。刚放下电话，那位客人就到了。客人说自己是刘总的朋友，且事先有过预约，有急事要见刘总本人。小杨告诉他总经理不在。那位客人便说：“我知道你们总经理没有外出，他刚才还给我打了个电话呢。”

这时，他的手机响起，是合约部林经理的电话，要求预订三楼小会议室（9日下午15:30使用）；下午，销售部肖经理请他传真一份公司最近下发的关于出差补助的有关规定的文件（此时传真机因出现故障无法正常工作）。

下午2:30，刘总经理又叫她起草一份给升华公司的复函，并于第二天（9日）一早准备好中层干部会议讨论材料的复印件（12份）。刘总还交代：“明天，我还有几个会议和接待，上午10:00是开中层干部的沟通会，下午2:00要和营销策划部共同讨论如何开展公司在本次春季房交会上的楼盘推广销售工作，这次房交会参展工作做得好与坏将会影响到我们公司能否完成今年集团公司下达的销售任务指标；下午4:00要和一位客户商洽一个项目的合作，我想花大约一个小时的时间和这个客户商讨，争取在5:00前结束。”

不久，办公室又收到市建委临时开会的电话通知，会议时间是9日下午3:00，必须由各

单位行政负责人（总经理）亲自参加，而且通知上没有写清会议结束的具体时间。杨秘书立即告知总经理，刘总说：“那你帮我安排一下明天的日程。”

一天紧张的工作下来，杨秘书感觉很累，却又没有什么成就感，静下心来想想，其实还有很多零碎时间没有利用上，她开始思考如何科学利用好工作时间、提高工作效率。



实训任务

任务1 如果你是总经理秘书，你将如何为总经理安排好时间？并简要说明思路。

任务2 你被调到集团公司总裁办公室担任总裁秘书一职，其中一项重要的日常工作便是上司日程安排管理，正式上班前请你就如何管理好自己和上司的日志写一份工作设想。

任务3 假如你是杨秘书，你将如何接待这位姓吕的客人？分角色模拟演练这一接待过程。

任务4 请你制订一份日工作时间表，安排好总经理10月9日的时间。要求将上午、下午两大块时间分开，再按小时进行分段。

任务5 公司要印制一批工作日志记录本，请你负责设计电子版本，提交领导审核。

任务6 请你从时间管理的角度，为杨秘书制订一份科学有效的时间管理计划提供一些建议。

任务7 请你运用时间的“四象限法”，按照事情的轻重缓急，将杨秘书10月8日遇到的工作事件列出时间管理矩阵图。

任务8 为积极响应国家提出的“建设节约型社会”的号召，公司决定开展以“建设节约型企业”为主题的合理化建议征集活动，请你从如何优化时间管理、节约时间成本等方面提出自己的想法和措施。

任务9 经检查，传真机发生卡纸故障，请说明如何排除故障，并用传真机为销售部肖经理传真一份文件。

任务10 模拟组织一次商务洽谈，演练商务洽谈准备工作、协助领导洽谈的过程。



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室
- (2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、投影仪、电话机，时间管理的有关工具、表格等

2. 教学互动

- (1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性

的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时

5. 实训卡片

卡片 7-1 时间管理检查项目一览表

对象	序号	检查评价项目	程度	分值	评分
管理者自身	1	是否有时间观念	是	20	
	2	是否把应授权的工作委托给下级	是	5	
	3	是否有书面计划安排自己的时间并按其行动	是	20	
	4	是否考虑和做不必要的工作了	是	5	
	5	实耗时间与计划时间相差大吗	不大	5	
	6	是否定量支出自己的时间	是	10	
	7	是否能随时反省自己浪费时间的因素	是	15	
	8	是否有浪费别人时间的现象	是	5	
	9	是否能连续、集中、整批地运用自己的时间	是	5	
	10	是否严格对下级进行时间管理	是	10	
总分					



自主演练（B线）



情景描述

时间管理是渗透于企业日常运作中的一项重要工作，也是秘书工作的重要内容。一个健康而有效率的企业，一定是在每个看似简单的细节上都做得非常好的企业。如下是发生在天

地置业公司的一些工作场景。

【情景 1】 星期一早上 7:45, 天地置业公司办公室杨秘书提前来到办公室, 按照习惯整理好办公室、打扫完卫生后, 准备开始新一天的工作。

刚坐下来, 办公室潘主任的电话便来了: “小杨, 上次跟你说的刘总的年度述职报告今天上午 11 点前要完成, 请你抓紧一下。还有公司的守合同重信用企业申报材料记得在明天下班前交给我看看。”

刚挂电话, 工程管理部李经理便过来请他帮忙布置一下上午安全生产工作会的会场。杨秘书非常有礼貌地说: “对不起, 我得先请示一下潘主任。” 11:00, 刘总来电询问述职报告的情况, 小杨说: “我已经送给潘主任了。” “我不管, 你必须马上给我送过来。” 说完便挂断了电话。这让杨秘书左右为难。

【情景 2】 小陈是天地置业公司人力资源部经理助理, 她的主要职责是协助部长开展本部门工作, 其中一项重要的工作便是管理上司的工作日志。今年以来, 公司人力资源需求增多, 员工招聘工作也正紧锣密鼓地展开。6 月份, 部门工作安排非常紧凑, 仅 8 月 4 日一天工作时间就排得满满的, 以下是当天的主要活动:

上午 8 点, 参加公司部长周例会; 9 点, 召开人力资源部部门会议, 安排本周部门主要工作; 10 点 30 分, 安排上周四位应聘人员复试; 下午 2 点, 前往中州大学举行专场招聘会, 并现场安排笔试和初步面试; 5 点, 对公司管理人员进行企业文化培训; 6 点, 参加“保持共产党员先进性教育活动”支部会议。

【情景 3】 天地置业公司发展规模不断扩大, 虽然员工也在不断增加, 但大家都反映工作很累, 这引起了公司领导层的关注和思考。在一次职工代表座谈会上, 刘总经理要求大家就“如何提高效率、快乐工作”这一主题各抒己见, 畅所欲言。会议气氛很好, 有人直言: “公司会议多、文件多, ‘文山会海’ 的状况根本没有得到改变, 如果这个问题不解决, 公司时间成本、管理成本居高不下, 大家都很难轻松起来, 既没有工作效率, 企业效益也提不上来。” 听到这, 总经理对其意见表示认同: “好, 现在我们就来探讨如何摆脱‘文山会海’、科学用好时间、提高工作效率的问题。”

【情景 4】 如下是天地置业公司办公室新来的秘书小谢为总经理制订的 2007 年 7 月 12 日的日程安排:

8:00~8:15	在网上简单浏览国内外重大新闻和审阅电子邮件内容;
9:30~10:30	与副总裁一起听市场部经理汇报新项目“天地国际社区”工程进展情况;
12:10~12:30	与人力资源部同事和 7 月份新进大学生共进午餐, 了解新员工适应新工作、新环境的情况;
13:00~14:20	与信息中心讨论公司办公自动化系统的优化问题;
14:30~15:00	接受《星城房地产》杂志专访;
16:00~18:00	与香港投资商洽谈;
18:20~19:00	召开公司绩效考核委员会会议, 讨论研究第二季度绩效考核问题;

19:20~20:00 晚餐;
21:00~23:30 查阅各部门建议并批复。



训练任务

任务 1 情景 1 中, 杨秘书遵循了哪些原则? 刘总经理和李经理违背了哪些原则?

任务 2 运用 NTL 时间管理法, 为情景 1 中杨秘书星期一上午遇到的工作按优先级进行分类。

任务 3 如果你是助理小陈, 请你拟制两份 2005 年 8 月 4 日的工作日志表, 一份为经理使用, 一份留自己使用。

任务 4 如果你正在参加天地置业公司举行的职工代表座谈会, 请就总经理提出的话题谈谈自己的对策建议。

任务 5 结合情景 4 中的日程安排表, 谈谈秘书时间管理应该主要从哪些方面着手考虑。

任务 6 记录自己一天的学习、生活过程, 运用《时间管理检查项目表》对自己的时间管理进行测评。

任务 7 以“秘书如何应用现代时间管理方法来提高工作效率”为论题, 撰写一篇 4000 字左右的论文。

任务 8 举行一次以“科学管理时间, 提高学习效率”为主题的班会, 每位同学讲述一段自己在学习、生活中与时间管理有关的经历或故事, 每人限时 5 分钟。



能力拓展

拓展 1 时间管理艺术训练



小案例

这天上午刚上班, 天地置业有限公司办公室刘秘书便接到行政总监的电话, 领导要求他 4 天内完成一篇大型文字材料的起草, 筹备 2 天后的一次重要工作会, 当天下午 5 点要到机场迎接一位香港来的客人, 晚上要随从领导参加接待活动。作为办公室秘书, 他还得处理大量的日常事务和临时性工作。面对这么多的重头任务和这么紧的工作时间, 刘秘书并未感觉没有头绪, 他立即拿起纸笔开始对工作按轻重缓急进行分类排序, 看来, 他已养成了运用时间管理方法的良好习惯。

秘书工作的一大特点就是并行的工作多, 量大面广, 既要管理好自己的时间, 又要管理好领导的时间, 秘书人员在工作中要很好地完成计划任务就必须善于利用自己的工作时间。

那么，面对几项要同时处理的工作，哪项工作应该优先处理呢？这就要求秘书必须具备随机应变的能力，能分清各项工作的轻重缓急，在合适的时间做合适的事，充分合理地利用每个可利用的时间，追求时间价值的最大化。

1. 时间“四象限”法

究竟什么占据了人们的时间？这是一个经常令人困惑的问题。著名管理学家科维提出了一个时间管理的理论，把工作按照重要和紧急两个不同的程度进行了划分，基本上可以分为四个“象限”（如表 7-1 所示）：既紧急又重要（如人事危机、客户投诉、即将到期的任务、财务危机等）、重要但不紧急（如建立人际关系、新的机会、人员培训、制定防范措施等）、紧急但不重要（如电话铃声、不速之客、行政检查、主管部门会议等）、既不紧急也不重要（如客套的闲谈、无聊的信件、个人的爱好等）。时间管理理论的一个重要观念是应有重点地把主要的精力和时间集中地放在处理那些重要但不紧急的工作上，这样可以做到未雨绸缪，防患于未然。在人们的日常工作中，很多时候往往有机会去很好地计划和完成一件事。但常常却又没有及时地去做，随着时间的推移，造成工作质量的下降。因此，应把主要的精力有重点地放在重要但不紧急这个“象限”的事务上是必要的，而这需要很好地安排时间。一个好的方法是建立预约。建立了预约，自己的时间就不会被别人占据，从而有效地开展工作。

表 7-1 时间管理矩阵表

	紧 急	不 紧 急
重 要	<ul style="list-style-type: none">• 危机• 紧急的问题• 有限期的任务、会议• 准备事项	<ul style="list-style-type: none">• 准备事项• 预防工作• 价值观的澄清• 计划• 关系的建立• 真正的休闲充电
不 重 要	<ul style="list-style-type: none">• 干扰，一些电话• 一些信件、报告• 许多紧急事件• 许多凑热闹的活动	<ul style="list-style-type: none">• 细琐、忙碌的工作• 一些电话• 浪费时间的事• “逃避性”活动• 无关紧要的信件• 看太多的电视

2. 时间ABC分类法

- (1) 将工作按轻重缓急分为：A（紧急、重要）、B（次要）、C（一般）三类；
- (2) 安排各项工作优先顺序，粗略估计各项工作时间和占用百分比；
- (3) 在工作中记载实际耗用时间；

(4) 每日计划时间安排与耗用时间对比, 分析时间运用效率;

(5) 重新调整自己的时间安排, 更有效地工作。

秘书在开展工作时, 要遵循时间管理的 80/20 原理, 事情无论大小都要注意轻重缓急, 把 80% 的时间放在 20% 的重要工作上, 而不是把 80% 的时间都用在琐碎的工作上。要弄清楚哪些事情需优先处理、哪些事情可稍后处理, 不可不分主次、随意而为。

3. NTL工作分类法

不管工作有多忙多杂, 秘书都应先对工作进行分类。常用的日常工作分类法是 NTL 分类法, 即将工作分为三类: 第一类是现在必须马上处理的工作, 可标为 N (Now); 第二类是应该在今天完成的工作, 可标为 T (Today); 第三类是今天以后完成也可的工作, 可标为 L (Later)。哪些工作分在哪一类, 秘书自己心中应该有数; 那些由上司交办的工作, 在接受时就需要多想应放至哪一类, 如果自己把握不了, 就要及时请示上司应当在什么时候完成。

此外, 在时间管理的过程中, 还需考虑不确定性因素, 应付意外的不确定性事件, 因为计划没有变化快, 需为意外事件留时间。有三个预防此类事件发生的方法: 第一为每件计划都留有多余的预备时间; 第二努力使自己在不留余地, 又饱受干扰的情况下, 完成预计的工作; 第三另外准备一套应变计划。

4. 善用零碎时间

休息前、午餐前和下班前, 往往有十分钟的时间很没有工作效率, 因为这段时间太短, 感觉什么都不能做。其实, 可以事先准备好十五分钟、十分钟及五分钟可完成的工作清单, 并妥善利用这些零碎的时间来完成这些相对耗时较少的工作。比如下班前、乘车时、等待时, 可用于学习, 用于思考, 用于简短的计划下一个行动等。把零碎时间用来从事零碎的工作, 从而最大限度地提高工作效率。

(1) 十五分钟可以做完的事: 读报纸、草拟提案、规划企划案、完成大型企划案中的一个小项、把名片输入联络人档等。

(2) 十分钟可以做完的事: 拟定明天的计划、付几张账单、写感谢卡、读一篇文章、浇花。

(3) 五分钟可以做完的事: 写采购清单、打电话、清架子、清一个档案、做仰卧起坐、伸展身体。

为何没有三分钟清单? 因为不管工作重要性如何, 只要是三分钟内可以解决的事情, 就应该马上动手做。充分利用零碎时间, 短期内也许没有什么明显的感觉, 但日积月累, 将会有惊人的成效。



小案例

为后世留下诸多锦绣文章的宋代文学家欧阳修认定: “余平生所做文章, 多在三上: 马

上、枕上、厕上。”三国时董遇读书的方法是“三余”：“冬者岁之余；夜者日之余；阴雨者晴之余。”即要充分利用寒冬、深夜和雨天，别人歇手之时发奋苦学。并认为“三余广学，百战雄才”。而鲁迅先生，则“把别人用来喝咖啡的时间都用在写作上”。

做事效率高的万博宣伟台湾分公司总经理项薇，工作忙碌，一星期还能帮家人准备三次午餐。她趁搭捷运回家时间，花五分钟思考以下问题：回家要做哪些料理、步骤？哪些动作可同时进行？哪些动作不能花太多时间？将所有流程想过一遍，她回到家就能轻松地在四十分钟内完成烹调。此外，她还保持着随身携带纸笔的良好习惯，随时随地记下须完成的事，甚至突然闪过脑海的想法。因为这样做一方面可以提醒自己哪些重要待办事项未做，另一方面可以节省之后绞尽脑汁回想的时间。

看来，零碎的时间实在可以成就大事业。

（来源：<http://www.timebao.com/Article/64.html>，有改编）

【拓展训练】

1. 请你运用 ABC 分类处理法，对上述案例中描述的工作进行科学的时间安排。尝试运用上面介绍的时间管理方法，制订自己每天、每周、每学期的计划。

2. 平时的学习、生活中你善于利用零碎时间吗？分组讲述你所了解的善用零碎时间的故事或自己的切身经历。

拓展 2 压力管理与调适训练



小案例

天地置业公司办公室秘书小刘大学毕业已两年有余，期间他一直从事秘书工作，办公室人员配备只有四人，职能职责却很多，他因此也承担起了相当多的工作任务。在同一岗位工作时间长了，小刘渐渐觉得身体和心理上都有些与以前不一样，感觉力不从心，只要表现在情绪不稳定，经常会有焦躁不安、难以放松、忧虑烦恼等表现；另外，在生理方面，口干舌燥，异常出汗，胃口差，无食欲，头痛头晕、失眠，易疲劳，精神不济，由于经常加班熬夜，消化系统也出了问题，工作效率自然也较以前降低了，时不时出现工作上的差错，在领导心目中产生了一些不好的印象。为此，小刘更加烦恼不堪。

上例中，刘秘书的问题就出在工作压力太大。什么是工作压力？压力是精神与身体对内在、外在事件的生理与心理反应，具有如下特性：一是主观性，同样的事件有人觉得有压力，有人却不觉得怎么样；二是评价性，同样的压力有人认为对自己有帮助，然而有人却认为对自己有副作用；三是活动性，压力会因为对每一个人造成的严重性不同，而产生程度不同的压力。当压力发生在工作场合时，就称为工作压力。秘书职业的特殊性决定了从事秘书职业

必然要面临较大的工作压力，这就要求秘书人员学会有效地纾解工作压力，做到劳逸结合，工作生活两相宜。如下介绍几种简单的方法，同样适用于学习压力、生活压力的缓解，只要愿意下决心去努力，参照这些途径、方法，就可以不再为压力所苦。

1. 去除非理性的想法

似是而非的想法（观念）、以偏概全的推论、信之不疑的结论，形成了所谓的非理性想法，也带来不必要的情绪困扰与压力。因此，向你的观念想法质疑、挑战，洞察自己有哪些想法是非理性的，并将其转换成理性想法，你将会豁然开朗，压力不再是压力。

2. 自我肯定法

有时候你的压力是因为太委屈、太辛苦自己了，其实，你可以适当地表达自己，只要当拒绝别人时能体会对方的难处，并愿与他共同找出解决问题的方法；而自己有困难时得向别人求助，也并不表示自己就是弱者。

3. 思想中断法

给自己叫停，不再继续原来的思维；而是改换自己的思维，去思考一些对现况有帮助、有建设性的思想，跟自己说一些激励有用的好话。譬如：

- (1) 忧心没有用，什么事我现在可以做的？
- (2) 紧张是必然的，它是用来提醒自己的，所以放轻松点。
- (3) 事实上，我已经很努力了，也做的不错了。
- (4) 照说我应该会更害怕些，而我只有这一点害怕而已。
- (5) 事情并不向我想象的那么坏。
- (6) 情况愈来愈可以控制。

4. 时间管理法

时间的紧迫、时间的不够用，会使人在事件的处理时更觉压力。应找出浪费时间的原因，规划时间的运用，依事情的轻重缓急程度，列出紧急—重要、紧急—不重要、不紧急—重要、不紧急—不重要的处理顺序，全面安排，量力而行。以自己的精力、能力为限，把所有事情做全面安排，分清轻重缓急，可以暂缓的事就放到以后去完成。同时，正确客观地评估自己，提出适宜的期望值。

5. 情绪宣泄法

生活和工作中难免会遇到令人不愉快和烦闷的事情，当感到巨大心理压力和出现悲伤、愤怒、怨恨等情绪时，要勇于在亲人、友人面前倾诉，并获得他们的支持和理解、劝慰和开导，以消解不良情绪，增强战胜困难的信心。也可积极参加各种社会交往活动，多交知心朋友，取得更多的各方面支持，更重要的是可以感受到充足的社会安全感、信任感和激励感，

从而增强生活、学习和工作的信心和力量，最大限度地减少心理应激和心理危机感。

此外，要注意生活有序，注意饮食，合理调节，保持有规律的生活，有张有弛，劳逸结合，做到经常能彻底地放松自己。还可向自然环境转移，郊游、爬山、游泳或在无人处高声叫喊、痛骂等。总之，秘书人员一定要以积极乐观的态度面对人生，处理生活中的一切，并学会用正确的行为方式来应对出现在面前的紧张，保持健全的身心状态，以迎接和接受社会的挑战。

（来源：<http://zgxl.net/xlzx/zwjtj/gzyldts.htm>，有改编）

【拓展训练】

你在学习或生活中会感到有很大压力吗？一般是采取什么办法缓解压力的？你认为秘书应该如何缓解工作压力？



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

实训项目八

信息利用服务



实训目标

1. 了解秘书信息工作的主要内容和重要作用
2. 掌握信息收集、传递、加工、存储、开发、利用等的主要方法
3. 学会正确领会领导意图
4. 学会利用信息辅助领导决策的方法
5. 掌握信息、简报等的制作



教学实战（A线）



项目导入

早在 1982 年，就有了“A 市、B 市、C 市”融合之说，三座城市各自相距不到 40 公里，堪称“绝配”。这一区域是××省发展水平最高、投资效益最好的地区。在全省的一般预算收入、国内外投资及对外贸易额中，3 市总量分占 36%、50%、74%。2007 年 12 月，ABC 三市城市群成功获批全国“两型社会”（资源节约型、环境友好型）建设综合配套改革试验区，使三个城市二十五年共融梦想终于得以实现。2008 年 12 月 27 日，一场由《新城市》杂志和《××晨报》联合主办的以“区域共融”为主题的 ABC 三市“两型社会”综合改革试验区高峰论坛在 A 市隆重召开，省、市政府和城市规划部门领导，国土开发、区域规划、城市设计等方面专家，以及部分开发商一同参加了论坛，××天地置业有限责任公司刘总经理应邀出席，并代表房地产开发企业做典型发言。

12 月 20 日（星期一）刚上班，××天地置业公司办公室王秘书便收到一大摞书刊、信函资料，电话、传真业务也不间断。为了不漏掉信息资料，他将重要的资料和电话内容认真做了登记和记录，以便一一落实清楚：

- （1）市人事局发来一份《关于做好经济、工程系列专业技术人员职称申报的通知》；
- （2）报纸、杂志资料：《中国房地产报》、《××日报》、《××工人报》、《××都市报》

104 项目化——秘书综合实训

等;《A 市房地产》杂志、《企业文化》杂志、《领导决策信息》杂志、《工程预决算》杂志、《财富》杂志、《秘书》杂志、《人力资源管理》杂志等;

(3) 省房地产业协会最新通讯录一本;

(4) 省房地产业协会发函:通知缴纳 2007 年理事单位会费(12 月底前);

(5)《新城市》杂志和《××晨报》社寄来的 ABC 三市“两型社会”综合改革试验区高峰论坛邀请函一份(12 月 27 日举行);

(6) 集团公司来电:要求上报 12 月份工程施工进度、安全生产、销售收入等情况(12 月 30 日前);

(7) 工程管理部、财务资产经营部等部门同事的个人邮件、包裹、汇款单等;

(8) 中国 A 市第 24 届房地产交易展示会组委会发来的参展邀请函(3 月 20 日~27 日在 A 市举办,附有参会回执单)。

当他处理好这些资料后,便打开企业邮箱,收到两封电子邮件,其中一封是广东某建筑装饰工程公司发来的装饰材料报价单,一封是中州职业技术学院房地产经营管理专业毕业生投递的电子简历。

杨秘书忙乎了整整一上午,才把这些资料给基本“安置”好。

12 月 20 日下午,刘总吩咐杨秘书准备 27 日的高峰论坛发言材料,看着杨秘书有些犯难,刘总提示性地说:“你先帮我收集些资料,主要是有关 ABC 三市城市群和‘两型社会’的内容。然后思考一下获批‘试验区’将对 ABC 三市地区带来哪些发展机遇,对我们房地产企业意味着什么?我们开发商又应该给未来的 ABC 三市城市群贡献什么?”

12 月 27 日上午,参加完论坛的全体人员在活动主办方的建议下,一同参观了天地置业公司开发的绿色生态楼盘“天地家园”。在天地置业公司会议室,开发企业还就房地产商“如何推进 ABC 三市两型社会建设”举行了座谈会。同行单位对天地置业一直以来勇担社会责任、推广应用建筑节能技术、开发节能型住宅产品、积极构筑和谐人居环境的做法表示称赞。



实训任务

任务 1 按照公司信息管理工作要求和秘书岗位工作职责,信息的传递要及时、准确,方式要得当,假如你是天地置业公司办公室杨秘书,请运用正确的信息传递方法,分别对 12 月 20 日收到的信息资料进行迅速、准确地传递。

任务 2 若请你为公司刘总经理准备在高峰论坛上的发言材料,你将通过哪些渠道、从哪些方面收集获取信息资料?请起草一份发言材料提纲,并进行信息收集,标注资料来源。

任务 3 通过随从领导参加此次高峰论坛、参观同行单位、座谈会等,你获得了房地产及相关行业的大量资料,为了便于日后查找利用,请运用科学的方法对这批信息资料进行存储,并将信息存储方法传授给新来的王秘书。

任务 4 假如你是天地置业公司办公室秘书,请负责协调参观团前来公司参观活动有关

事宜，并制订一份参观活动接待计划。

任务 5 考察团走后，刘总要求你将此次活动的收获进行总结，并形成信息材料向《新城市》杂志投送。

任务 6 按照总经理的指示，你要将此次高峰论坛中的一些有关的最新信息进行整理，并根据信息的价值程度通过公司网站、内部电子公告板（OA 系统）分别进行公布，请说明你的想法和思路。

任务 7 请你会同工程管理部的同事，将公司天地家园推广新型建筑节能材料的做法等整理制作成一份专题简报，作为经验交流的材料，通过电子邮件的形式发送至前来参观考察的同行单位。

任务 8 作为天地置业公司办公室秘书，你将参加房地产企业“如何推进 ABC 三市两型社会建设”座谈会，领导要求你认真做好会议记录，会后对会议记录进行整理，将有关信息提供给活动主办方。试模拟组织一次专题座谈会。



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室
- (2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、投影仪、录音笔、会议记录本等

2. 教学互动

(1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



自主演练（B线）



情景描述

9月11日下午，中国A市第26届房地产交易展示会新闻发布会在通程大酒店5楼会议厅召开。从新闻发布会上获悉，本届房交会将于2008年10月30日~11月2日在红星国际会展中心隆重举行。××天地置业有限责任公司和各开发企业及相关行业代表、A市房地产联合网等媒体出席发布会。为了收集获取各方面的信息资料，天地置业公司办公室刘秘书也来到新闻发布会现场了解相关情况。

本次房交会由A市人民政府主办，A市房屋产权管理局、A市房地产业协会共同承办，A市晚报、A市晨报、××都市报、A市房产信息中心（A市房地产联合网）、A市广电集团（A市新闻频道）、××交通频道等多家媒体参与执行承办。

本着服务市场、服务百姓、让利于民、回馈社会的主题思路，本届房交会确定主题为“和谐人居，文明A市”，组委会还悉心精选了【乐·楼市】秋之声——中国A市第26届房地产交易展示会开幕式、【谈·楼市】秋之策——“两型社会与大城市群的发展战略”高峰论坛、【携·楼市】秋之恋——“十年如一”多媒体网上房展、【品·楼市】秋之果——“房改十年，朝花夕拾”A市住房制度改革十年系列成果展、【喜·楼市】秋之和——“淘房”大市场、【逛·楼市】秋之谐——安居房源选房中心、【迎·楼市】秋之行——“我在A市有个家”买房团购大行动、【赏·楼市】秋之舞——“社区”大舞台、【庆·楼市】秋之幸——“楼市霸王”大比拼、【圆·楼市】秋之福——闭幕式及各项评比颁奖典礼等十大主题活动。

刘秘书从新闻发布会上还了解到，此次房交会展位竞投会将于9月26日（星期五）上午8时~9月27日下午（星期六）17时在通程国际大酒店C2D厅举行，预计本次房交会广大开发商参展意愿非常强烈，为了最大程度地满足各参展企业的参赛要求，组委会还特别同意在A市精品楼盘展示交易中心设立房交会分会场。

在9月26日的展位竞投会上，作为全市最具实力的开发商之一，××天地置业有限责任公司通过竞标获得本届房交会“标王”展位，届时天地置业将携旗下三大楼盘参展。公司迅速组织启动布展的前期工作，各项准备工作正在有序展开。



训练任务

任务1 假如你是刘秘书，从新闻发布会上得知此次房交会展位竞投会的消息后，你将如何进行信息传递？

任务2 按照公司的安排，你将协助开展房交会的布展工作，请你为展会的布展提出相

关建议。

任务 3 房交会期间，公司领导要求你收集市场、同行、媒体、客户等方面对公司参展（“标王”展位）和公司楼盘的反应、评价，你将从哪些渠道进行信息的收集？

任务 4 从房交会上你获得了大量的资料，其中包括楼市地图、房地产行业刊物、各楼盘的宣传折页、二手房信息资料、市房地产信息中心发布的三季度楼盘销售情况和今年房价走势图、建筑材料供应商、装饰装修企业宣传资料，以及房交会期间的调研资料，公司各楼盘营销中心提供的房交会展台和楼盘现场看房日接待量统计表等，请你对这些资料按照价值重要程度进行分类、筛选。

任务 5 请你对房交会期间收集的信息资料进行筛选后，将有价值的需要保存的信息资料进行“登记—编码—存放排列”。

任务 6 公司开发的天地国际社区楼盘即将于 11 月份开盘销售，目前尚未定价，请你为领导合理定价提供信息决策参考。

任务 7 房交会开幕第一天，前来公司展位咨询、看房、鉴赏的客户络绎不绝，当天现场成交量突破 100 套，为此，公司领导要求你迅速将这一情况形成信息稿，交给办公室主任审核后以电子信息的形式发布到公司网站。

任务 8 房交会结束后，总经理要求办公室对这次活动及时总结，编发一期简报（房交会专辑），要求全面、客观地反映活动所取得的效果。



能力拓展

拓展 1 利用信息辅助领导决策能力训练



小案例

小张是刚从大学毕业分配来的某厂办公室秘书，虽然他早就听人说过信息是资源、是财富，但究竟它的价值有多大，对领导决策起多大作用，总感到说不清。在一次领导办公会上，办公室卢主任让小张做记录，他才对信息工作有了切身的理解。

会上，管设备的副厂长提出技术改造方案，以提高企业的竞争力，要求把刚刚收回的一大笔资金，重点投放到购买机械设备上。管财务、管生产的副厂长都表示支持。当厂长正要拍板决断时，卢主任说他想向各位领导汇报一个新情况，供领导们参考。领导们的目光一起转向了他。

“我先说几条信息请领导们参考：一是我国粮食进入市场后，粮价上调的趋势十分明显；二是国际上几个主要粮食进口量大的国家今年均遭自然灾害，国际性粮食歉收趋势已定；三是供应我厂工业粮食原料产量区今年都遭到严重的水灾；四是今年是乡镇企业发展很快的一

108 项目化——秘书综合实训

年,这些乡镇企业不少是利用其资源优势从事投资少见效快的食品和酿酒业,都将以粮食为原料。根据以上情况,我预计,近期粮价必上涨,而且上涨幅度较大,可能每千克上涨0.2元至0.5元之间;我厂每年工业原料用粮10万吨,按每千克原料用粮上涨0.3元计算,每吨将上涨300元,10吨就是3000元,全年就是3千万!因此,我建议当务之急是在粮食涨价前购进原料,这样可以降低成本,提高竞争力,获得可观的经济效益。然后再把获得的盈利投入技术改造;由于经济实力增强了,我们进行技术改造的起点可以更高些,最好能达到国际先进水平。这样,就为我们的产品参与国际市场竞争打下了坚实的基础……”

卢主任的发言结束后,会场一片寂静。领导们有的拿出计算器仔细地算着;有的掏出笔,在本子上写着;还有的托着腮在沉思……

过了一会儿,厂长的发言打破了寂静:“卢主任提出了一个值得我们深思的问题。我同意他对粮食价格变化所做的分析和预测。摆在我们面前的问题,是先搞基本建设和技术改造,还是先购进即将涨价的原料,取得经济效益后再以更大的投入进行高起点的技术改造。请大家对这两个方案再议一议。”

大家七嘴八舌讨论起来,会议气氛十分活跃。经过反复比较、分析、论证,厂领导最后一致同意采纳卢主任的建议:先购进粮食原料,再进行技术改造。

后来的事实证明,卢主任的预测是完全正确的,他的方案使企业获得了巨大的利润,整整多赚了一个亿!

小张敬佩地对卢主任说:“看来信息是金钱的说法一点不假!您是怎样获得这些信息的呢?”

卢主任说:“信息变化极快,信息工作无止境。这次我们虽然从大量信息中淘出了一些金沙,但不知还有多少金矿等待我们去开掘、去淘洗、去利用。稍一马虎,它就会从你眼皮底下溜走。淘金,把小张引入了对信息工作的深层思索。”

(来源: <http://www.gdsdxy.edu.cn/secretary>)

为领导提供信息服务、辅助领导决策,是秘书信息工作的重要方面。秘书在开展信息工作时要注重以下方面。

(1) 要掌握上司的信息需求点。作为助手,秘书必须熟悉自己的上司,不仅要了解自己的上司主管哪些工作,分管哪些部门,而且要了解上司目前最关心的是哪些问题,工作中将有哪些新的打算等,这是做好信息工作的前提。在日常工作中,秘书只有留心观察和仔细琢磨,把握上司当前信息需求的重点,才能有的放矢地收集信息,在上司需要的时候及时为其提供相关信息。

(2) 要注重积累,广泛收集各方面信息。秘书所处的地位特殊,因而也很容易收集到各种各样的信息,然而,这些信息的可信度如何?有没有实际价值?这就要靠秘书自身的判断,而这种判断力实际上就是秘书水平和素质的表现,是秘书平日的多看、多听、多问所积累而成的。

(3) 要依靠团队的力量。信息利用服务是一个团队协作的过程,也是一项复杂而庞大的工作,不是仅靠秘书一个人就能做好的。因此,秘书在开展信息服务工作时,要积极与部门同事配合,赢得他们的信任,获得他们的帮助,通过虚心请教学习,互通有无,更广泛地获取信息,尤其是上司进行决策所需的信息。



小贴士——信息收集的范围

秘书在收集信息时,要做到准确、全面、及时、适用。现代社会处于信息爆炸阶段,企业不仅要收集内部信息,还要收集外部信息,尤其是国内同行业、兄弟单位以及海外同行业的各种技术信息,而且信息的加工、整理、输出、传递都要迅速、及时,否则就会失去其应有的价值和作用。秘书信息的收集范围应包括如下:

(1) 与公司有关的信息。主要包括:公司的一些重大经营活动的信息,如新产品开发、销售和促销等活动的信息;预算、决算、盈利等财务方面的信息;招聘、提拔、考核等人事方面的信息。

(2) 与上司业务有关的信息。主要包括:上司所负责的业务方面的信息;上司在人、财、物等方面的权限;上司出席公司内外各种会议的相关事项;上司所负责部门的运营和管理的情况。

(3) 与上司个人有关的信息。秘书需要了解上司的一些个人活动,如上司是高尔夫球俱乐部的会员,定期去锻炼,并有相对固定的球友等。对于上司的个人信息,秘书没有必要全部了解,公司领导人之间的关系如何,秘书也不必知道得很清楚。然而,秘书毕竟处于公司信息流的中心,接触的信息相当多,经常会在无意之中接触到一些涉及上司个人隐私方面的信息,对此秘书必须始终如一地保守秘密。

(4) 流传于员工中的信息。秘书是上司与各部门及公司员工之间的一座桥梁,所以,秘书有责任将流传于公司员工之中的各种信息准确无误地传递给上司。

(5) 公司内部的信息。为了能迅速地从公司内部各部门收集到上司需要的信息,秘书必须了解公司的业务流程及各部门的职责范围。一般来说,行政部门主要负责后勤管理,如车辆管理、办公用品采购等,公司的基本资料大多由他们保管;人力资源部负责人才招聘和管理,公司员工的档案、福利、保险、考勤、录用、劳动合同等资料都由他们保管;财务部门负责资金管理,公司的各种会计报表、记账凭证都由他们保管;市场部负责市场营销,负责保管市场调查报告和统计资料;销售部直接与客户打交道,公司历年的销售报表、客户资料的销售合同都由他们负责保管。

(6) 公司外部资料。为了能迅速准确地给上司提供他所需要的各种信息,秘书在平常就要广泛关注各种媒体发布的与公司业务有关的信息和上司感兴趣的信息,如与公司业务内容相关的专业书籍、上司感兴趣的图书等。另外,还要注意收集由政府有关部门出版或有政府背景的刊物,如经济白皮书等,这类刊物登载的各种数据都比较准确、权威,对上司的决策有一定的参考价值。

【拓展训练】

学院秘书专业将实行教学改革，请你利用各种渠道收集有关信息资料，为学院领导制定教学改革方案提供参考。

拓展2 领会领导意图能力训练

能否正确领会领导意图对秘书人员至关重要，当秘书被领导委以任务时，一定要先清楚了解领导的真意，再衡量做法，避免因会错意而行动错误或产生不必要的麻烦。

1. 要了解和掌握领导的个性、风格、特点

每个领导都有其自己的特点，比如，在听部下汇报工作的问题上，有的领导喜欢白纸黑字的书面报告，有人则喜欢简短的口头报告。再如，安排工作时，有的领导要求部下自动自觉，自己做出决定来完成任务；有些则要求部下定期报告，凡事皆以他的意见为准。

如果领导为人严谨仔细，那我们做任何事都要多看几次，确认没有错漏才交到领导面前。谨记工作时限，若不能按时做好，应预先告知领导，当然最好可以圆满地把工作完成，不要等领导告诉我们应该怎样去做。

如果领导性格比较豪放，我们就分析一下哪些问题才应劳烦领导注意，如果真有难题，请先想想有什么建议，而不要抱怨无法取消或改变的规定；给领导简洁、有力的报告，不令领导被浅显、琐碎的问题羁绊，同时重要事情一律做请示。

2. 要善于揣摩领导心思，学会察言观色

只要领导的脸色一有变化，就要见微知著地替领导接下来的行动做好准备，同时要做一个懂得掌握领导心理的人，不要老是重蹈失败的覆辙，即使失败，也要积极地反省领导的责罚或教训作为事后的警惕。比如，在公司里，领导去拜访重要客户前，要向领导请示有无传言给对方；访问回来后，则要将对方的反应仔细报告给领导。揣摩领导的心思，还包括在生活方面熟悉领导的兴趣、嗜好，并且了解其家庭背景等周边情报，适时合宜地加以运用，是身为秘书者必备的常识之一。

3. 要多与领导进行沟通，了解领导的思想意图及关注的问题焦点

留心领导平时在不同场合的讲话，对一些具体问题的看法，以及一些有感而发形成的思想等，善于将领导的这些思想进行系统总结和归纳，从中把握领导的思想脉搏和思维走向，更加深刻地领会领导意图。

善于领会领导的意图，也体现了秘书人员的精明果断，因而更易赢得领导的好感。领会领导的意图非常重要，领导一般是不喜欢啰啰唆唆、反反复复地下达他的指示的。如果一件事情需要领导反复交待几次，直到最后明确说出他的意图时才茅塞顿开，那么在领导心目中

的印象也就不太妙了。



小贴士——向上司请示与汇报工作的技巧

秘书在工作中掌握的信息量多面广，需要请示、汇报的情况很多，如秘书要将自己执行上司指示的结果向上司汇报，或者将自己收集来的信息直接向上司或其他领导汇报。此时，秘书人员要注意以下基本要点。

1. 要理清思路。事先想好向上司汇报什么，所说事项的先后、轻重顺序，切忌天马行空、云遮雾罩、不知所云。

2. 要突出重点。向上司汇报时要尽量减少不必要的背景介绍，应简洁明了，言简意赅，拣重要的说，不要重复啰啰唆唆。同时应逻辑性强，如按“结论—经过—理由”的顺序汇报，也可以按“结论—理由—经过”的顺序汇报。在汇报时不要过于详细，只要说明按上司的指示已完成的工作。比如上司让秘书帮助发封信，秘书办完之后，只要对上司说“刚才这份文件已用挂号信寄走了”就可以了。汇报比较重要的工作时，要在口头汇报的同时把重点内容写成书面报告交给上司。

3. 要选择合适的时机。最好在完成某项工作之后或者在谈完其他工作的时候顺便汇报；除非是很紧急的事，否则不要打断上司的工作进行专门汇报。如果不是情况紧急担心误事，一般都不在工作进展中汇报，而是事后汇报。有些事确实需要在上司工作进行中向上司汇报，在这种情况下，上司当然希望秘书能尽快把工作汇报完毕，因此，即使上司不催促，秘书也应尽量简明扼要地把工作汇报完，等待上司的进一步指示。

4. 要适时请上司点评。汇报完之后，不忘请上司评价一番，指出成绩和不足，并做出下一步工作的安排。一来可满足上司的领导欲望，有机会显示其权威；二来留下一个谦逊、工作勤奋的好印象，何乐而不为呢？

5. 秘书经常还会从除自己的直接上司外的上司那里接受一些指示，如果事情简单，直接执行即可，如果执行起来要花费一定的时间和精力，就应该向自己的直接上司请示。如果不向自己的直接上司请示，上司从其他人那里听到了这件事的话，他可能会不高兴。

在接受上司指示时，如果对指示有不清楚的地方，不要急于发问，应等上司基本说完了之后再问；对于上司指示的要点，特别是一些数字，一定要重复一遍，请上司确认；对于上司的指示，如果秘书了解一些相关的信息，或有建议和设想，应说出来供上司做参考；如果秘书在接受上司的指示时，发现新接受的工作与已安排的工作在时间上有冲突，自己无法拆开，应马上说出来，请上司再予反指示。

【拓展训练】

善于揣摩领导心思，正确领会领导意图，是秘书的一项职业基本功。你平时会注意揣摩父母、老师、领导的心思，能心领神会他们的言谈举止的真正意图吗？说说自己的类似经历。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

实训项目考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	比重	实训人员 参与程度	实训形式	完成质量	评分
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：					
实训成绩：					
指导教师签名：					
年 月 日					

填写说明：1. 实训人员参与程度为：☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）；
2. 此表适用于 A 线实训项目考评，B 线实训项目考评可参考此表执行。

此页空白

实训项目九

商务宴请与用餐礼仪



实训目标

1. 了解宴请的常见类型
2. 掌握商务宴请的流程与礼仪规范
3. 掌握中餐、西餐的用餐礼仪和涉外禁忌
4. 掌握祝酒词等的拟写



教学实战（A线）



项目导入

胡先生通过应聘进入天地建设集团所属的天地国际工程有限公司市场营销部工作，由于年轻肯干，工作积极性高，市场开拓能力强，业绩自然也不差。进入公司后不久，便引起了同事的钦羡，并被相中为总经理秘书，成了公司响当当的人物。

4 月份，将有一重要的法国客户要来公司洽谈业务，为了这次洽谈的成功，做成这笔生意，公司打算从众多的业务骨干中挑选合适的谈判人员参加此次洽谈会，并作为公共关系部副部长拟任人选，胡秘书名列名单之中。这让一向想着晋升的他看到了“希望”。

3 月底的一天晚上，总经理在市区蒙娜丽莎西餐厅安排了一场“预选赛”。他想在餐桌上考察和遴选人才。一同进餐的有公司市场营销部李部长、公共关系部张部长、胡秘书和另外两名营销、公关人员。

总经理“开门见山”地说：“近段时间以来，公司的业绩不错，这是大家的功劳，尤其是你们，干得不错，今天请大家尽兴。”胡秘书想领导对自己的成绩给予了充分的肯定，一定要趁此机会在老总和同事面前好好表现一下。

在交谈中，胡秘书发现生活中的总经理更加平易近人，比较随和，于是，一向大大咧咧的他更是放得开了。为了营造轻松、和谐的良好洽谈氛围，趁着这难得的机会，他做了积极的“努力”。

点完菜，他拿出数码相机开始四处拍照，给总经理、部长、同事拍了个遍，还和服务小姐搞起了合影，甚至跑到门外一辆凯迪拉克汽车前面频频留影，还不停地大声说笑，餐桌上好一派喜乐气氛。

喝汤时，由于刚上的汤比较烫，为了加快汤的冷却，他忙一边用汤匙搅和着热汤，一边用手在汤碗上方不停地扇动。后来，又用刀子切了块面包放进汤中，然后用叉子将面包叉出来吃，样子很不雅观。

餐桌上，胡秘书忙得不亦乐乎，又是给领导切牛排、割鸡腿，又是给大家分蛋糕、取点心，弄得杯、盘、刀、叉、碟等时不时发出碰撞声，嘴上、手上弄得到处是油，桌子、地毯上也沾满了油渍和污秽。公共关系部张部长朝他使了几次眼色，他都全然没有注意到。

上酒后，胡秘书又站起来准备给老总斟酒，被服务员拦住，他才意识到不需要自己倒酒。待服务员倒好酒后，总经理向他举杯说：“辛苦了，小胡！你坐着休息一会吧！”大家一阵笑声把小胡弄得满脸的尴尬。

自然，胡秘书在餐桌上的表现毁掉了他参与业务洽谈的机会，公共关系部副部长的职位更是无缘于他。

不久后，他被调往湖北分公司工作。公共关系部一名同事小陈却“莫名其妙”地被公司提拔为公共关系部副部长。事后，胡秘书为此感到纳闷：论业绩我们差不多，甚至我还比别人好，为什么自己倒还得不到提拔？当他旁敲侧击问及此事时，才得知：那一顿饭吃下来，令老总最为欣赏的是，小陈在陪同用餐时的一些细微的举止表现。总经理如是说：“就凭他在用西餐时一点儿响声都没有，就使我感到他是个具有良好素养的人！”



实训任务

任务1 结合胡秘书在餐桌上的举止，请指出他有哪些失礼仪之处？

任务2 总经理为什么欣赏小陈用餐时的细微的举止表现？假如你是该公司未来的公关人员，让你参加4月份与法国客户的洽谈会，你应当注意哪些礼节？宴请法国客人，应当注意哪些礼节？

任务3 作为总经理秘书，你将陪同参与接待，请制订一份接待工作计划。

任务4 宴请法国客户时，假如请你负责点菜和安排酒水，你将如何做好这项工作？按照领导的要求，中午将在蒙娜丽莎餐厅用西餐，晚上预定在星城酒店用中餐，请你分别做好安排。

任务5 分别选择一家西餐厅和中餐厅，分组进行中餐和西餐用餐礼仪训练，请酒店服务人员协助实训，指出不规范或有失礼节之处进行点评并指导纠正。

任务6 通过网络、书籍查阅相关资料，搜集有关中餐、西餐等用餐礼仪和禁忌知识，分组举行分享交流。

任务7 课堂进行餐具认知，分组练习并演示中餐和西餐餐具的使用方法，并说明注意事项和禁忌。

任务8 作为办公室秘书，请你为总经理准备一份在宴请法国客户的晚宴上的祝酒词。



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室/模拟中、西餐厅
- (2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖，中、西餐具等

2. 教学互动

(1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/实地参观

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



自主演练（B线）



情景描述

小陈在一家著名跨国公司的上海总部从事总经理秘书工作，中午要随总经理和市场总监参加一个工作午餐会，主要是利用午餐时间彼此沟通一下，研究未来一年市场推广工作的计划。陈秘书知道晚上公司要正式宴请美国最大的客户 Green 公司，答谢其一年来给予的支持，该公司中国区总裁麦克先生等一行人将参加晚宴。她已经提前安排好了酒店和菜单。午餐是自助餐的形式，与总经理一起吃饭，陈秘书可不想失分，在取食物时，她选择了一些都是一口能吃下去的食物，放弃了她平时喜爱的大虾等需要用手帮忙才能吃掉的美食。她知道自己可能随时要记录老板的指示，没有时间去补妆。

回到办公室，陈秘书再次落实了酒店的宴会厅和菜单，为晚上的正式宴请做准备。算了算宾主双方共有 8 位，陈秘书安排了桌卡，因为是熟人，又只有几个客人，所以没有送请柬，可

是她还是不放心，就又拿起了电话，找到了对方办公室张主任，详细说明了晚宴的地点和时间，又认真地询问了对方领导的饮食习惯。之后，又给酒店打电话，重新调整了晚宴的菜单。

下午6点，陈秘书决定提前半个小时到酒店，看看晚宴安排的情况并在现场做点准备工作。到了酒店，陈秘书找到领班经理，再次讲了重点事项，又和他共同检查了宴会的准备。宴会厅分内外两间，外边是会客室，是主人接待客人小坐的地方，已经准备好了鲜花和茶点，里边是宴会的房间，中餐式宴会的圆桌上已经摆放好各种餐具。

陈秘书知道对着门口桌子上方的位子是主人位，但为了慎重从事，还是征求了领班经理的意见。从带来的桌卡中先挑出写着自己老板名字的桌卡放在主人位上。再将对方老总的桌卡放在主人位子的右边。想到客户公司的第二把手也很重要，就将他放在主人位子的左边。陈秘书又将自己的顶头上司市场总监的桌卡放在桌子的下首正位上，再将客户公司的两位业务主管，分放在他的左右两边。为了便于沟通，陈秘书就将自己的位子与办公室张主任放在了同一方向的位置。

应该说晚宴的一切准备工作就绪了。陈秘书看了看时间还差一刻钟，就来酒店的大堂内等候。提前10分钟看到了总经理一行到了酒店门口，她就在送他们到宴会厅时简单地汇报了工作安排。随即又返身回到了酒店大堂，等待着张总裁一行人的到来。几乎分秒不差，她迎接的客人准时到达。

晚宴按陈秘书精心安排的情况顺利进行着，宾主双方笑逐颜开，客户不断夸奖菜的味道不错，正合他们的胃口。这时领班经理带领服务员像表演节目一样端上了对方领导麦克先生最喜欢吃的山西刀削面。客人看到后立即哈哈大笑起来，高兴地说道：“你们的工作做得真细致。”总经理也很高兴地说：“这是小陈的功劳。”

看到宾主满意，陈秘书心里暗自总结着经验，下午根据客人的口味调整菜单去掉了鲍鱼等名贵菜，不仅省钱，还获得了客人的好感。

看来，一个重要商务活动要想成功，关键是要充分准备，沟通好是前提，通晓必要的商务礼仪更是制胜法宝！



训练任务

任务1 有人说“一个宴请，有时候可以改变人的一生；一次筵席，甚至可以影响职业生涯的成功与失败”，谈谈你是如何理解此话的深刻含义的。

任务2 如果你是总经理秘书小陈，你将如何安排中午的自助午餐？

任务3 在安排商务晚宴时，小陈应该注意哪些座次礼仪？请制作一张此次晚宴的座次排列图，指出安排座位的有关礼仪规范。

任务4 假如你是陈秘书，你将如何为晚宴点菜？请列出菜单并说明点菜的依据。

任务5 为了使宴会更正式，总经理要求你事先给对方客户发送请柬，你将如何做好请柬的制作和寄送？

任务 6 宴请美国客户时，应当注意哪些礼仪和禁忌？请事先整理相关资料供总经理过目或提醒总经理注意。

任务 7 模拟演练在酒店大厅迎接总经理和客户的情景，要求符合秘书礼仪规范。

任务 8 请你为总经理准备一份祝酒词，以备其在晚宴上致词用。

任务 9 晚宴结束后，领导要求你拟写一份感谢信，对 Green 公司一直以来在业务上给予的支持再次表示感谢。

任务 10 十人一组，模拟演练酒桌上为客人斟酒（白酒、红酒、葡萄酒等）、给客人敬酒和接受客人敬酒的情景。



能力拓展

拓展 1 商务宴席位次安排训练



小案例

天地公司年底为表示对客户的谢意，召开了客户联谊会，会后共进晚餐。负责接待工作的秘书钟苗根据上司的指示和宴会惯例，安排桌次座位。这次宴会共设 3 桌（圆桌），餐厅正面靠墙为主桌，编 1 号，靠入口处为 2、3 号桌，摆成三角形，突出主桌。重要客户在主桌。为方便来宾入席，钟苗特意做了座位名签，并摆放在桌上。但由于这次联谊会时间紧，与会人员名单确定得晚，钟苗在抄写时漏了应编在主桌的一位重要客户，结果致使该客户入席时找不到座位，出现了十分尴尬的场面。从此案例中得出什么教训？

商务宴请一般都要事先安排好宴席位次，包括桌次、座次等，以使参加宴请的人都能各就各位，入座时井然有序，席位的安排也体现出对客人的尊重。

在商务宴请中，桌次地位的高低以距主桌位置的远近而定。以主人的桌为基准，右高左低，近高远低。座位的高低，应考虑以下几点：

- （1）以主人的座位为中心，如果女主人参加时，则以主人和女主人为基准，近高远低，右上左下，依次排列。主人位的选择通常是面对正门或离门最远的位置。
- （2）把主宾安排在最尊贵的位置。即主人的右手位置，主宾夫人安排在女主人右手位置。
- （3）主人方面的陪客，尽可能与客人相互交错，便于交谈交流，更避免自己人坐在一起，冷落客人。
- （4）译员安排在主宾右侧。
- （5）席次确定后，座位卡和桌次卡分别放在桌前方、桌中间。

宴请时桌次的排列依桌数的不同而摆放布置不同，如下分别介绍三桌、六桌、七桌、八桌的桌次排列方法，如图 9-1 所示。

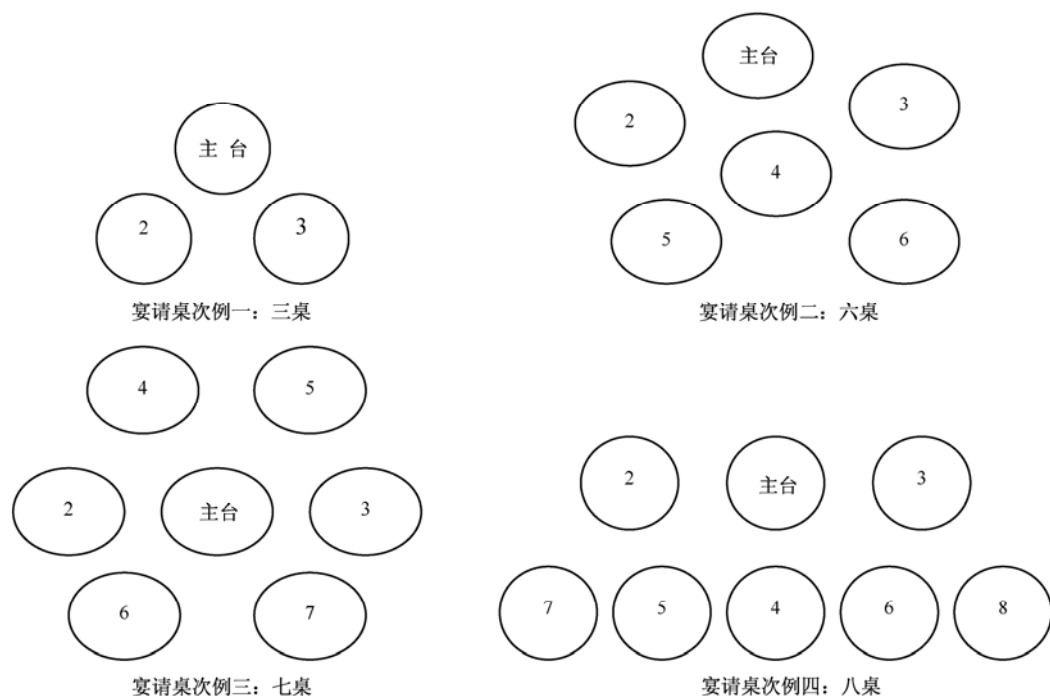


图 9-1 宴请桌次排列图

关于“上座”应是哪个位置，各地的做法略有差异。一般来说，应遵循以下原则：以右为上，当餐桌分为左右时，以面门为据，居右之桌为上；以里为主，当餐桌分为里外时，以正门为据，里侧之桌为主。

【拓展训练】

明天公司将有一个重要的客户来 A 市洽谈业务，总经理将亲自出面接待，对方人员和我方人员各为 5 人，请你负责提前前往酒店预定明天的午餐，并确定座次，画出座次排列图（或现场布台），说明期间应该注意的事项。

拓展 2 点菜艺术训练

商务用餐或是会议用餐，与家庭便宴、朋友聚餐不同，点菜往往很有讲究，既要兼顾菜肴的色香味形，又要察言观色“投领导所好”，还要考虑接待规格和接待预算等，所以对菜单的安排马虎不得。

1. 要掌握不同菜系的特点

很多人请客吃饭，对各个菜系尚不熟悉，就经常会出现“乱点鸳鸯谱”的情况。目前，

中国最具有代表性的八大菜系是鲁、川、粤、闽、苏、浙、湘、徽。有人用拟人化的手法将它们的特色描绘得淋漓尽致：苏、浙菜好比清秀素丽的江南美女；鲁、皖菜犹如古拙朴实的北方壮汉；粤、闽菜宛如风流典雅的公子；川、湘菜就像内涵丰富充实、才艺满身的名士。在商务宴请时，要注意考虑宴请对象的地域因素和饮食习惯。

了解基本的烹调技巧，也有助于点出主宾双方满意的菜单。不同的菜肴，有不同的烹调方法，比如，焖就是将煎、炸、炒或水煮的原料，加入酱油、糖等调味汁，用旺火烧开，再用小火长时间加热，制品形态完整，不碎不裂；烩就是将加工成片、丝、条、丁的多种原料一起用旺火制成半汤半菜的菜肴。还有烘、煮、炸、烤、滚、爆、蒸、燉、煨等方法。

此外，要熟悉中外菜式的特点和各种特色菜，了解各式菜肴的出处、典故、轶事，注意各菜式之间的和谐统一及冷热、甜咸、色香味搭配，力求做到菜肴精致可口、赏心悦目、特色突出。

2. 要了解不同客人的喜好习惯

点菜应注意综合考虑各方面因素，特别是要掌握宴请规格和宴请对象的基本情况，弄清楚宾客身份、宴请范围，还要注意客人的年龄层次、文化背景、生活习惯、身体状况和饮食禁忌，充分尊重客人及所在国家、所属民族的风俗等。

选菜不以主人的爱好为准，主要应考虑主宾的喜好，特别是要对主宾的饮食禁忌高度重视，例如，伊斯兰教徒用清真席，不用酒，甚至不用任何带酒精的饮料；印度教徒不能用牛肉；佛教僧侣和一些教徒吃素；也有因身体原因（如“三高”患者）不能吃某种食品的。如果宴会上有个别人有特殊需要，也可以单独为其上菜。大型宴请，则应照顾到各个方面。

3. 要根据不同场合确定菜单

在商务接待和宴请中，要根据双方洽谈合作的实际进展情况和不同的商务场合，确定不同的接待规格，制定相应的用餐标准和菜单。如初期接洽阶段，点菜应做到体面周到；谈判进行阶段，应以简约精致为宜；合作顺利进行阶段，应坚持经济实惠的原则；合作结束之后，点菜则应体现喜庆祥和的氛围。

在费用的安排上，既要热情待客，显现档次，又要量力而行，反对奢侈浪费。既要强调宴请内容的少而精，又要避免大吃大喝。

4. 要注意点菜（上菜）的顺序

一般情况下，一顿标准的中餐菜单应包括：前菜（开胃菜）、汤（羹汤）、主菜（大菜）、面类或米饭、点心（甜点）。点菜时，应先决定主菜再搭配其他，主菜代表着品位，也代表了主人的“立场”，也就是“预算价位”，因此主菜点什么，做东者应有主见。如下以西餐为例，说明点菜的方法。

（1）头盘。也称为开胃品。有冷有热，常见的品种有鱼子酱、鹅肝酱、熏鲑鱼、鸡尾杯、奶油鸡酥盒等，味道以咸和酸为主。

（2）汤。西餐的汤大致可分为清汤、奶油汤、蔬菜汤和冷汤等4类。具体有牛尾清汤、

奶油汤、海鲜汤、美式蛤蜊汤、意式蔬菜汤、俄式罗宋汤、法式葱头汤等。冷汤品种较少，有德式冷汤、俄式冷汤等。

(3) 副菜。一般是鱼类菜肴。西餐吃鱼讲究使用专用的调味汁，品种有荷兰汁、酒店汁、白奶油汁、大主教汁、美国汁和水手鱼汁等。

(4) 主菜。肉或禽类菜肴是西餐的第四道菜，也称为主菜。最有代表性的是牛肉或牛排。牛排按其部位又可分为沙朗牛排（也称西冷牛排）、菲利牛排、“T”骨形牛排、薄牛排等，其烹调方法常用烤、煎、铁扒等。

(5) 蔬菜类菜肴。蔬菜类菜肴在西餐中称为沙拉，与主菜同时上桌的称为生蔬菜沙拉，一般用生菜、西红柿、黄瓜、芦笋等制作，其主要调味汁有醋油汁、法国汁、千岛汁、奶酪沙拉汁等。

(6) 甜品。主菜后食用。从真正意义上讲，它包括所有主菜后的食物，如布丁、煎饼、冰淇淋、奶酪、水果等。

(7) 咖啡、茶。最后一道是上饮料，咖啡或茶。饮咖啡一般可加糖和淡奶。茶一般可加香桃片和糖。

【拓展训练】

1. 年底，天地置业公司将分别设宴答谢省建设厅领导和澳大利亚 ABC 园林景观设计公公司，作为办公室王秘书，请你负责此两次宴席的订餐、点菜，说明点菜的依据和注意事项。
2. 分别扮演王秘书、公司领导、宴请客人代表和酒店服务员，演练点菜的过程。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

实训项目考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	比重	实训人员 参与程度	实训形式	完成质量	评分
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：					
实训成绩：					
指导教师签名：					
年 月 日					

填写说明：1. 实训人员参与程度为：☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）；

2. 此表适用于 A 线实训项目考评，B 线实训项目考评可参考此表执行。

此页空白

实训项目十

商务旅行安排与领导随从服务



实训目标

1. 了解商务旅行的准备工作和常识
2. 掌握商务旅行计划、日程安排的制作
3. 掌握随从领导出差的日程管理和相关事务要求
4. 掌握办理出国商务旅行的有关事务
5. 学会维护领导权威和察言观色



教学实战（A线）



项目导入

6月22日，星期五，天地置业公司总经理办公室，刘总经理正在向杨秘书交办工作：“小杨，市场营销部和规划发展部共同提交的邯郸市场调研报告我已经看过了，计划下周一去邯郸出差一趟，实地考察一下公司在那里开拓新项目的可能性。潘主任这几天没在家，你先草拟一份这次商务旅行的计划给我，有些细节问题需要特别注意落实清楚。对了，你这方面经验不足，这里有我上次随集团公司领导一起到北京出差，总裁办制订的一份旅行计划表（如表10-1所示），你拿去可以学习参考一下。”

回到办公室，杨秘书开始准备商务旅行计划表，并通过查阅书籍、网络搜索等渠道获取相关信息。

17点，杨秘书将草拟好的商务旅行计划与收集到的有关邯郸的气候、交通、市区旅馆信息等方面资料一并交给刘总审阅。

十分钟后，刘总拨打杨秘书电话：“计划差不多了，比较详细具体，稍微完善一下就可以了。不错，还查找了这么多资料。等会儿你帮我预订机票、准备行李，营销部的肖经理和规划发展部的宁经理随我一同去，你负责通知一下。”

表 10-1 商务旅行计划表

日期	具体时间	交通工具	地点	事项	备注
2007 年 6 月 12 日 (星期二)	8:00~8:30	公司小车	长沙	从公司办公楼出发到黄花机场	北京天地公司电话： 010-85674321 北京宏远公司电话： 010-87548086
	9:30~11:00	民航班机（航班号）	飞机上	从长沙飞往北京	
	11:20~11:40	北京天地公司接机车	与北京天地人员在车上	去往北京天地公司视察	
	12:00~14:30		宏远公司安排的京城饭店	午餐、午休	
	14:30~15:30		京城饭店	准备下午会议	
	15:30~17:00		京城饭店会议厅	召开北京天地公司和宏远公司有关人员洽谈会议	
	17:00~18:30		京城饭店宴会厅	举行宴会，招待相关新老客户和地方官员	
	18:30~20:30	北京天地公司送机车	去往北京国际机场	准备返回长沙	
	21:00~22:30	民航班机（航班号）	飞机上	从北京飞往长沙	
	22:30~23:00	公司小车	长沙	返回公司	

6 月 27 日上午，刘总出差归来：“小杨啊，这次出差比较满意，第一次去邯郸，你拟的旅行计划确实挺实用，给我省了不少时间，值得表扬。邯郸的市场前景比较可观，下半年公司可能就要开拓那里的市场了。从这次考察的几个项目情况来看，都是大块土地，成规模开发，而且都是商业地产项目，像这种大型项目的运作我们还没有尝试过，下个月我还要带队去法国考察学习当地类似地产项目的开发运作模式。你先草拟一份出国旅行日程安排，并做好相应准备。这方面你可以多向人力资源部的吴经理请教。这是从邯郸带来的一点地方特色小吃，你尝尝吧。”

拿着领导赠送的礼物和交给的新任务，杨秘书又是欣喜又是困惑。出国准备些什么，需要办哪些手续？自己以前都没有留意过，对此一无所知。想了想，他还是准备找有经验的人力资源部吴经理讨教，他以前可是董事长的秘书，因表现出色被提拔了。

杨秘书来到人力资源部办公室，跟吴经理说明了来由，请他赐教。

吴经理说：“小杨，你还是挺好学的，那好，我跟你说说，具体如何做，你还得亲自去办才会知道其中的窍门，实践出真知嘛！”

杨秘书：“谢谢，我会认真记下来的。请您帮我详细介绍一下出国商务旅行需要办理的一些手续和我应该注意哪些方面的问题。”



实训任务

任务 1 假设你是杨秘书，请为刘总经理制订赴邯郸考察的商务旅行计划（三天，6 月 25 日～27 日）。

任务 2 请为刘总经理制订一份赴法国商务考察的日程安排表（五天，7 月 5 日～9 日）。

任务 3 请教老师、同学或朋友，或亲自去市公安局出入境管理处（或相关机构）咨询有关出国旅游、出国商务考察等需办理的手续。

任务 4 什么是护照、签证、“黄皮书”？调查班上是否有人有过出国或办理护照、签证等经历，并请有此经历者展示相关证件，说明办理的过程。

任务 5 如果要你随从领导一同去邯郸出差，需要做好哪些随从服务工作？应该注意哪些问题？

任务 6 假如你是人力资源部经理，你会从哪些方面提醒杨秘书为领导出差法国做好服务工作？主要介绍法国的风俗习惯、环境、气候和礼仪、禁忌等。

任务 7 刘总从法国出差归来，接到该信息后，作为总经理秘书，你将如何做好接机、报销等相关工作？

任务 8 查阅有关时差的知识 and 时差计算方法，填写表 10-2。

表 10-2 主要国家时差表

英 国 (格林威治)	中国+8	法国+1	美国-5 (纽约)	澳大利亚+10	加拿大-8
1:00					
8:00					
17:00					
21:00					



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室
- (2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、商务旅行相关备用资料和工具等

2. 教学互动

- (1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，

128 项目化——秘书综合实训

导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



自主演练（B线）



情景描述

小张是天地建设集团有限公司主管工程项目宁副总裁的秘书，每个月几乎有一半以上的时间跟随领导出差，陪同视察分布在全国各地的工程建设情况，有时还要随从出国考察。对于领导商务旅行安排，张秘书感受很深。以下是他整理的一些心得体会。

如何安排上司出差行程

当上司预备到外地出差时，身为助理或秘书人员，就应掌握时效，做好所有前置作业。

1. 出差之准备工作

- (1) 首先要掌控出差的目的，抵达目的地，才能草拟完整的出差行程表。
- (2) 出差日程多久，预计拜访或出席几个场合。
- (3) 每一地点停留时限多长。
- (4) 有无出席正式场合安排。
- (5) 搭乘交通工具的类别。
- (6) 预计交通工具转搭的时间、衔接的车种。
- (7) 经过哪些路线，随身准备一份地图，方便道路辨识。
- (8) 预先订购机票、车票，用信封袋装妥，并在封面上写上开车时间，及转车时刻表。
- (9) 目的地有无接机、接车人员及接待人员资料。
- (10) 征询上司的喜好、公司预算，选择整齐、清洁、交通便捷，离洽谈地点不太远的

饭店,作为上司的住宿地点。

(11) 事先与出差地点的负责人员联络,如有餐宴,可表明主管的饮食习惯,如全素或忌什么特定食物。

(12) 行前打通电话询问气象局,天气状况如何,如天气有变化,应在日程表上注明,需带雨伞或带外套。

(13) 出差前,再确认一次行程,并口头向上司或陪同人员复述一遍。

(14) 上司如有宿疾,应提醒携带备用药品。

(15) 备妥上司名片、公司宣传资料、公司新产品、辅助工具等。

(16) 编写一份出差行程表,将拜访公司、名称、地址、电话、负责人、约定时间、接待人员、用餐否、搭乘交通工具,住宿饭店数据、地址、电话、用什么名义预约、气候以及注意事项等,逐一书明。

(17) 如需准备赠品,应妥善包装,并附上上司名片,或是准备印有公司名称、资料之赠品也可。

(18) 上司出差中,可以每天传真一份公司日程工作报告,来访客人名称,来电单位、内容及公司工作进度至旅馆,让主管能掌控公司状况。若是碰到无人能代理之紧急事件,应马上与上司取得联系,以免误了商机。

2. 出差回来之后续动作

(1) 预先计划上司归来之日程表,并将出差期间,公司所有工作概况,做成文书数据,方便上司归来后能马上进入状态。

(2) 上司即将归来之前,应先安排迎接人员,并把工作报告整理成册,放在上司桌上。

(3) 简明扼要地向上司报告出差期间每日公司概况及重大事件。

(4) 如属重要事件,应将处理方向明确转述,并请上司尽快处理。

(5) 将上司携回之数据、文件、样品整理归类,并请示上司意见后,再分门别类地建档或交予相关部门研究。

(6) 整理上司出差期间的票据,详细列出差旅费,按公司规定交予会计部门申报。

(7) 邮寄谢函,向出差期间接待或协助上司之人员表达谢意,以建立与外界之间良好人际关系。

3. 商务费用报销

有些公务费用,例如,上司出差到外地开会的交通费用不能从零用现金中支付,而需要直接到财务部门申请费用和报销结算。通常情况下的工作步骤如下所述。

(1) 申请人提交费用申请报告或填写费用申请表,详细说明需要经费的人员、时间、用途、金额等情况,并亲自签字。

(2) 该报告或该表必须经过组织确定的授权人审核同意,并签字批准。

(3) 一种情况是将获得批准的费用申请报告或费用申请表提交财务部门领取支票或现金借款; 另一种情况是先由申请人垫付, 完成工作后再办理报销手续。

(4) 在进行商务工作中, 无论是使用支票还是使用现金, 都要向对方获取相应的发票, 其内容中填写的时间、项目、费用等应与使用者实际用途相符。

(5) 工作结束, 申请者应将发票附在“出差报销单”后面, 并亲自签字提交出纳部门, 由出纳部门把先前领取的现金数额和支出情况进行结算。如果是先由申请人垫付费, 在提交票据和“报销凭单”后, 方可返还现金。

(6) 如果实施工作时, 计划的费用不够, 需要超出时, 应提前向有关领导报告, 在得到许可和批准后, 超出部分才可得到报销。

这天一上班, 宁副总就匆匆走进办公室, 要张秘书马上拟出一份去广州考察的商务旅行计划和日程安排表, 并递给他一份随行人员名单: “你尽快通知相关人员做好准备, 晚上就动身出发, 主要考察广州房地产开发市场, 时间是四天, 你和广州分公司那边衔接好。”张秘书一愣: “幸好平时注意总结经验, 这不, 这回我的心得体会可派得上用场了!”



训练任务

任务 1 假如你是张秘书, 请你为宁副总一行前往广州考察准备一份详细的商务旅行计划。

任务 2 根据以上张秘书就如何安排上司出差行程整理的心得体会, 请你为宁副总做好出差前的准备工作, 详列一份需要携带的证件和资料清单, 以免遗漏重要物件, 领导出行前进行认真核对检查。

任务 3 从广州出差回来, 宁副总说月底计划去波兰开展为期一周的别墅项目考察, 请你做好出国商务旅行的相关工作, 并制订一份日程安排表。

任务 4 通过各种途径搜集有关波兰的气候、地理、交通、民俗风情、礼仪禁忌等方面的资料, 以备出差前提供给上司参考。

任务 5 请你组织或协助公司波兰考察团成员办理出国旅行的各项准备, 整理一份详细的指导书供大家学习了解有关流程和注意事项。

任务 6 名片在人们社交中有哪些意义和价值? 请你为宁副总设计一份最新的名片, 职务为: ××天地建设集团有限公司副总裁、总工程师, 其他内容自行拟制, 要求有英文翻译。通过各种途径(如在学校听学术报告会时向报告人索取, 向院系领导、父母、朋友等索取, 向商场销售代表、店面主管等索取)收集一些名片, 学习了解名片中应包含的主要信息内容, 并相互练习名片递送的礼仪规范。

任务 7 如果宁副总要求你一同前往波兰考察, 你将做好哪些随从服务工作?

任务 8 出差归来后, 请你为上司办理好商务差旅费报销手续, 收集一些相关票据, 两人一组, 模拟演练报销出差费用的过程。

任务 9 假如你是张秘书，随同宁副总考察波兰回来后，请你负责拟写一份出差报告，要求总结考察的主要项目和参加的主要活动，记录波兰当地衣食住行和商务交往等方面的独特之处，以及出差过程中存在的不足。

任务 10 在陪同出差过程中，上司的言谈举止你都应密切关注并能快速反应，有的场合秘书和上司之间通过肢体动作和面部表情等无声语言来沟通显得非常重要。假如你随从宁副总出差，请你给下列词语设计特定的情境或话语，通过面部表情和眉眼的细微变化来传情达意。

喜笑颜开	愁眉不展	目光如炬	目不转睛
面红耳赤	眉来眼去	眉头一皱	横眉冷对



能力拓展

拓展 1 出国（出境）商务旅行安排训练



小案例

韩国首尔公司有意与××天地置业有限公司合作开发中南服装批发市场，韩方考察团前来进行了现场考察和洽谈，签订了合作开发意向书。离开 A 市回国后，韩国首尔公司特意致函邀请天地置业公司前往韩国参观考察。为推进项目合作，天地置业公司由刘总经理带队，张副总经理、市场部肖经理、办公室杨秘书一同前往韩国首尔公司考察，进一步洽谈后，双方最终确定合作事宜，并签订合作开发协议。当然，杨秘书制订的商务旅行计划以及所做的出差准备和服务工作也为此次考察谈判的顺利进行提供了很好的保障。

作为出差陪同人员，秘书往往要根据公司和领导意图，制订详细的商务旅行计划。特别是在上司出国参加商务活动时，更应履行好职责，准备好相关资料、办理好各种手续、细心周密地安排好上司的日程。如下是一份秘书为上司制订的出国商务旅行计划。

卡片 10-1

赴韩商务旅行计划

一、旅行计划

1. 商务旅行计划的内容

商务旅行计划的内容包括: (1) 出差时间、起程及返回时期, 接站安排; (2) 出差路线、终点及途经地点和住宿安排; (3) 会晤计划; (4) 交通工具选择; (5) 要求携带的文件、合同、资料; (6) 上司或接待人的特别要求; (7) 上司旅行区域的天气状况; (8) 行程安排, 约会、会议计划, 会晤人员名单背景, 会晤主题; (9) 差旅费用。

2. 制作旅程表

旅程安排表一般包括: (1) 时期; (2) 时间; (3) 地点; (4) 交通工具; (5) 具体事项; (6) 备注。

3. 制定日程安排的要求

(1) 日程表至少复印三份, 上司、上司家属各一份, 办公室存档一份; (2) 安排日程时, 在时间上要适当留有余地; (3) 要事先了解出差目的地的环境、气候、街道等方面的情况, 作为制订日程表的参考, 对初访地要了解清楚。

二、办理出国手续

1. 出国申请

事由; 路线(所在国名); 日程安排; 人数; 附相关说明。

2. 办理护照

携相关证件和照片去公安机关或相关机构; 填写有关卡片和申请表; 仔细检查护照并签字。

要根据出国的三位同事的户口所在地来办理, 必须到各自户籍所在地的公安机关或相关机构办理护照, 同时考虑到韩语翻译的聘请。

3. 办理签证

因公办签证, 一般在当地的外事办公室办理; 因私就要按出国人员的户籍来办, 看户口所在地属哪个领事馆所辖, 然后去相应的领事馆办理。

韩国驻华大使馆属下共有 6 个总领事馆分别分布在香港、上海、青岛、广州、沈阳、成都, 领事馆所辖领事区域可查阅相关资料。本次是因公去韩国, 因公护照就在韩国驻广州总领事馆的外事办公室办理。

办理手续: 登录韩国大使馆签证处网站, 不懂韩语者可以选择浏览中文版本。了解相关程序和规定并下载填写相关表格, 然后将有关材料上交至外事办公室。有时韩国大使馆会不再针对个人办理商务、探亲等签证, 而要求申请人必须经过指定的旅行社办理。

费用：90 日以内的短期签证为 30 美元元（人民币 240 元）、91 日以上的长期签证为 50 美元元（人民币 400 元）；签证代理费（旅行社收取）一般为北京户口 200 元/人，其他地区户口 300 元/人。

具体时间：最快的在递交材料的当天就能拿到签证。一般是 4 个工作日。若被拒签，原则上必须两个月以后才能再次申请。注意：9:00~11:00 递交申请材料，14:00~17:00 领取签证。

4. 办理《国际预防接种证书》

《国际预防接种证书》即黄皮书，凭护照和签证到当地卫生检疫部门进行卫生检疫和预防接种后领取，需仔细检查一遍。

5. 办理出境登记卡

凭护照、户口簿、居民身份证办理

6. 订购机票

需出示护照并仔细查对机票

7. 办理保险

通过代理人直接由保险公司安排

8. 出行前准备

（1）编制旅行方案，供上司选择；（2）了解外汇信息，办理兑换；（3）准备随身携带物品；（4）根据旅行目的，准备文件；（5）检查相关证件；（6）收集所到国的背景资料（韩国）。

9. 出入境手续

（1）边防检查；（2）海关检查；（3）安全检查；（4）健康检查。

【拓展训练】

分组前往当地出入境管理部门咨询了解出国（出境）需要办理的手续，并为学院副院长一行赴澳大利亚考察拟订一份商务旅行计划。

拓展 2 察言观色能力训练



小案例

一个举人经过三科，又参加候选，得了一个山东某县县令的职位。第一次去拜见上司，想不出该说什么话。沉默了一会，忽然问道：“大人尊姓？”这位上司很吃惊，勉强说了姓氏。县令低头想了很久，说：“大人的姓，百家姓中所没有。”上司更加惊异，说：“我是旗人？贵

县不知道吗？”县令又站起来，说：“大人在哪一旗？”上司说：“正红旗。”县令说：“正黄旗最好，大人怎么不在正黄旗呢？”上司勃然大怒，问：“贵县令是哪一省的人？”县令说：“广西。”上司说：“广东最好，你为什么不在广东？”县令吃了一惊，这才发现上司满脸怒气，赶快走了出去。第二天，上司令他回去，任学校教职。

沟通学者的研究发现，我们在沟通时，有 7% 的效果来自于说话之内容，38% 取决于声音（音量、音调、韵脚等），而有 55% 取决于肢体语言（面部表情、身体姿势等）。所以，在解读他人心意时，重要的不只是他说了些什么，更要紧的是他怎么说，也就是要求我们学会察言观色。

我们如能真的在交际中察言观色，随机应变，也是一种本领。例如在访问中我们常常会遇见一些意想不到的情况，访问者应全神贯注地与主人交谈，与此同时，也应对一些意料之外的信息敏锐地感知，恰当地处理。

主人一面跟你说话，一面眼往别处看，同时有人在小声讲话，这表明刚才你的来访打断了什么重要的事，主人心里惦记着这件事，虽然他在接待你，却是心不在焉。这时你最明智的方法是打住，丢下一个最重要的请求告辞：“您一定很忙。我就不打扰了，过两天我再来拜访吧！”你走了，主人心里对你既有感激，也有内疚：“因为自己的事，没好好接待人家。”这样，他会努力完成你的托付，以此来补报。

在交谈过程中突然响起门铃、电话铃，这时你应该主动中止交谈，请主人接待来人，接听电话，而不能听而不闻，滔滔不绝地说下去，使主人左右为难。

当你再次访问希望听到所托之事已经办妥的好消息时，却发现主人受托之后尽管费心不少但并没圆满完成甚至进度很慢。这时难免发急，可是你应该将到了嘴边的催促化为感谢，充分肯定主人为你做的努力，然后再告之目前的处境，以求得理解和同情。这时，主人就会意识到虽然费时费心却还没有真正解决问题，会产生好人做到底的决心，进一步为你奔走。

人际交往中，对他人的言语、表情、手势、动作以及看似不经意的行为有较为敏锐细致的观察，是掌握对方意图的先决条件，测得风向才能使舵。例如，和上司打交道时，对其眼手的观察，能够让我们洞悉其内心。

- （1）上司说话时不抬头、不看人，这是一种不良的征兆：轻视下属，认为此人无能。
- （2）上司从上往下看人，这是一种优越感的表现：好支配人、高傲自负。
- （3）上司久久地盯住下属看：他在等待更多的信息，他对下级的印象尚不完整。
- （4）上司友好和坦率地看着下属，或有时对下属眨眨眼：下属很有能力、讨他喜欢，甚至错误也可以得到他的原谅。
- （5）上司的目光锐利，表情不变，似利剑要把下属看穿，这是一种权力、冷漠无情和优越感的显示，同时也在向下属示意：你别想欺骗我，我能看透你的心思。
- （6）上司偶尔往上扫一眼，与下属的目光相遇后又往下看，如果多次这样做，可以肯定上司对这位下属还吃不准。

(7) 上司向室内凝视着, 不时微微点头, 这是非常糟糕的信号, 它表示上司要下属完全服从他, 不管下属说什么, 想什么, 他一概不理睬。

(8) 双手合掌, 从上往下压, 身体起平衡作用: 表示和缓、平静。

(9) 双手叉腰, 肘弯向外撑, 这是好发命令者的一种传统肢体语言, 往往是在碰到具体的权力问题时所做的姿势。

(10) 上司坐在椅子上, 将身体往后靠, 双手放到脑后, 双肘向外撑开, 这固然说明他此时很轻松, 但很可能也是自负的意思。

(11) 食指伸出指向对方: 一种赤裸裸的优越感和好斗心。

(12) 双手放在身后互握, 也是一种优越感的表现。

(13) 上司拍拍下属的肩膀: 对下属的承认和赏识, 但只有从侧面拍才表示真正承认和赏识。如果从正面或上面拍, 则表示小看下属或显示权力。

(14) 手指并拢, 双手构成金字塔形状, 指尖对着前方: 一定要驳回对方的示意。

(15) 把手捏成拳头: 不仅要吓唬别人, 也表示要维护自己的观点, 倘用拳头敲桌子, 那干脆就是企图不让人说话。

当然, 要做好社交中的“天气预报”, 需要更为详尽的“气象”知识。在职场的人际互动过程中, 懂得“看脸色”十分重要, 不论是跟上司要求加薪, 还是与客户谈判, 都需要敏锐的观察力来解读对方心思, 这样才能知道进退, 从而圆满完成任务。

(来源: <http://www.xywy.com/xl/rjxz/sjbd/200805/18-310465.html>, 有改编)

【拓展训练】

1. 收集有关察言观色的故事或真实案例与同学们一起分享, 并分析培养察言观色能力对秘书人员的重要作用。
2. 在现实生活中, 领导、老师以及周围人的一言一行, 你都能敏锐地察觉其真实意图吗? 试举例描述。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图;
2. 简述本项目实训心得、体会;
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

此页空白

实训项目十一

调查研究与参谋辅助



实训目标

1. 了解秘书参与调查研究、提供参谋服务的基本知识
2. 掌握调查研究的方法、程序
3. 掌握秘书参谋建议的方法、技巧
4. 掌握调查报告、可行性研究报告的拟写和调查问卷的设计
5. 提高调查研究能力和参谋辅助意识
6. 掌握网络沟通方法



教学实战（A线）



项目导入

2008年年初,根据天地建设集团公司的战略部署,××天地置业有限责任公司要在年内开拓中部地区市场。在公司元月份总经理办公会上,领导班子成员形成一致意见,决定首先对D市市场进行调研,并获得集团公司同意。这天上午,刚一上班,刘总经理便把杨秘书叫到办公室:“小杨,月底公司就要派出第一个市场调研小组前往D市做些前期工作,到时候你和营销部、规划发展部、地产研究院的几个同事一起过去。派你过去,是公司领导的统一意见和对你能力的充分信任,以前公司内部的几次民意调查你都参与了,这次的外部市场调研,对你来说也是一种新的挑战和能力的提升。你好好把握一下。”小杨点点头。

“还有,最近工作头绪太多,明天上午我要参加一个全国性的房地产行业研讨会并作为房地产开发企业代表做典型发言,下午要主持公司年度销售工作总结会,后天上午还要参加协会的中小户型住宅需求趋势座谈会。公司2009年度工作计划必须在这个星期内印发下去。我实在没时间和精力琢磨了,只得请你尽快拟一个计划,征求一下各个单位的意见,并及时印发。”

杨秘书想了想说:“我力争按时完成任务。不过,工作计划中涉及决策性的基本意图,必须由您来定一下,今天下午下班前,您看什么时候有时间向我面授一下拟写计划的基本意

向，我等您的召唤；因为涉及全司性的工作计划，所以还得经总经理办公会议研究，而且由您审签后方能印发。考虑到后天的座谈会可以派营销部或地产研究院的同志代为参加，可以用上午的时间召开总经理办公会，讨论我赶写的计划稿，待我整理修正后，再送您审签印发。这样，就可保证在第四天内完成任务了。另外，还有人力资源部提交的《2009年公司薪酬管理方案（草案）》也需要抽个时间开职工代表会议讨论一下，您看也定在后天上午怎样？”刘总笑着接受了杨秘书的建议。第四天下午，天地置业公司2009年度工作计划按时印发。

职工代表会议由刘总经理主持，会上他要求大家畅所欲言。虽然领导在营造一个轻松和谐的会议氛围上做了努力，鼓励大家尽情表达，无所顾虑，但收效仍然不大。与会人员或者沉默不语，或者随便应付一下，表示没什么意见。由于长期以来处于领导与职工的枢纽位置，平时注意深入各部室、各项目公司和基层的同事沟通交流，听取他们的意见和想法，刘秘书了解其中的缘故，主要是由于领导和员工之间缺少沟通和交流。总经理工作繁忙，平时少有时间下基层，与员工沟通甚少，于是，杨秘书通过手机给刘总经理发了条短信提建议：“刘总，不妨利用公司内部OA系统，组织全体员工开展一次网上意见征集会，那样效果可能好些。”刘总欣然采纳了这条“短信建议”，并在会上宣布了杨秘书的主张：“我想在薪酬这个问题上大家肯定是有各自的建议的，可能这一时半会儿思考得不太成熟，既然这样的话，大家再思考一下，把自己想要表达的观点、利益诉求记下来，通过公司的OA系统发邮件给我或者小杨。办公室负责归集一下，公司会综合考虑大家的意见对薪酬体系做进一步的调整、完善和优化。”

会后，杨秘书在公司的电子公告板上发布通知：

全体同仁：

定于5月15日～21日就《公司员工薪酬管理方案（草稿）》向广大职工征求意见，请大家登录公司内部网站之员工论坛栏目积极参与讨论；或将意见、建议发送到总经理邮箱，地址为：zongjingli@yahoo.com.cn。

特此通知。

办 公 室

2008年1月12日

结果，两天时间内便收集到了300多条来自基层员工的意见和建议，总经理邮箱也首次获得“丰收”。当然，这些无疑对薪酬方案的制订、完善和日后在公司内部的推行起到了积极作用。

后来，总经理满脸笑容地跟杨秘书说：“真想不到网络能有这么强的效用啊。”这件事后，公司领导感觉到了网络沟通的重要作用，对这项工作也日益重视起来。这样一来，公司上下层之间的思想交流增多了，了解加深了，员工们的工作积极性得到普遍提高，内部凝聚力和向心力得到不断增强。



实训任务

任务 1 假如你是杨秘书,你应当做好哪些出差前往 D 市的准备工作?请准备一张便条,以便记录需要为上司准备的物品和相关资料。

任务 2 若由你负责调研小组的相关组织管理工作,你将如何管理好团队?请将自己的设想和思路写下来,并记录团队管理的过程,调研结束后向领导汇报有关情况。

任务 3 你将受命参与 D 市市场调研,请召集小组成员商讨如何做好调研前的准备工作,并制订调研计划,拟定调查提纲。

任务 4 根据小组成员统一意见,利用实地考察、问卷调查、个别访问和查阅文献资料等调查方法开展 D 市房地产市场调研。并分别说明各种调查方法的操作实施步骤。

任务 5 若由你负责设计该项调查的问卷,你主要从哪些方面进行考虑?四人一组,讨论后综合意见,设计调查问卷。

任务 6 为了获取尽可能多的信息资源,调研小组征得公司领导同意后决定前往 D 市市房地产管理局有关部门了解当地的房地产市场概况和现状,但需要公司出具介绍信,若你为天地置业公司办公室秘书,请你为调研组出具一封致 D 市市房地产管理局的介绍信,并说明开具介绍信的有关注意事项。

任务 7 从 D 市市场调研归来,调研小组委托你起草这份 D 市房地产市场调查报告,为领导提供决策参考,并请你综合小组成员的意见,向领导口头汇报撰写调查报告的思路。

任务 8 按照调研组的要求,在走访市民或进入社区进行调研时,你如何进行访谈速记工作?

任务 9 上例中,杨秘书采取了哪些参谋服务方法?秘书应如何给上司提建议?讲述一个秘书为领导提供参谋辅助的故事(可以上网络搜索,也可以向秘书界前辈咨询)。

任务 10 网络沟通与其他沟通方式相比有何可取之处?你是否有过利用网络沟通手段取得良好沟通效果的经历?在班上与全体同学一起分享。



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地: 模拟会议室/多功能教室/模拟办公室
- (2) 实训设备: 计算机、打印机、复印机、订书机、投影仪、介绍信、市场调研工具等

2. 教学互动

(1) 教师引导: 说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性

的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/实地调研

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



自主演练（B线）



情景描述

文秘专业是一个传统的人文类基础性专业，随着市场经济的迅速发展，整个社会对文秘人才的需求状况正在发生深刻的变化。用人单位对秘书人才的需求较大，秘书职业在诸多职业中一直以来位居需求榜前列，然而社会对秘书人才素质的要求亦在提高，造成了秘书专业学生找不到“婆家”，用人单位招不着合格、优秀的秘书人才的两难尴尬局面。民营企业在不断崛起的过程中，急需中高级文秘人员。用一位民企老总的话说：像我们这样规模较大、发展较快的民营企业要选几名“像样”的文秘人员都很难，其他中小企业更难了。这说明许多民营企业都想拥有“像样”的文秘人才。

那么，民营企业究竟需要什么样的文秘人才？他们急需的文秘人才应具备哪些素质、职业能力和知识结构？高职院校应如何顺应民营企业的需要培养适用性人才？这些都是高职院校应该弄清和考虑的问题。

2008 年是中州职业技术学院教学质量年，为了切实提高教学质量，学校要求各院系不断开拓创新，积极采取措施，加大教学改革力度，该学院秘书系紧紧贴近市场，深入企业单位，特别是深入民营企业内部，于 2006 年下半年至 2007 年 6 月组织秘书专业学生进行了一次旨在为文秘专业改革提供依据的民营秘书人才需求情况的社会调查活动，目标是调研民企对文秘人才的需求，了解民企对文秘人才的综合素质、知识结构和专业技能等方面的要求。

整个调查活动由秘书系主任带队，将秘书专业学生分成若干组，分赴各指定地区开展调查，商务秘书班班长为调查组组长。此次调研以湖州市民营企业为调查对象，重点走访了 12 家民营企业，主要采取走访面谈、问卷调查以及资料调研等方式，发放问卷并回收 110 多份，在访谈和问卷中获取了大量的第一手资料。

通过调研活动,调查组认为:文秘人才的需求前景看好,民营企业对文秘人才的需求十分注重素质和能力需要。因此,高职文秘专业的教学改革应以社会需求为导向,重视人才的综合素质、专业知识和职业技能的培养,突出企业特色和适用性,以增强文秘专业人才的就业适应性。

此次调查取得了较为满意的效果,学生和用人单位反响强烈,院领导肯定了秘书系开展的具有积极意义和开拓创新性的工作,并决定召开一次校企合作座谈会,邀请在调查中给予积极配合和有与学校建立校企合作关系、共建秘书实习实训基地意向的企业单位领导与会,一道座谈,推动校企合作进程。会上,到会的三家企业负责人与学院领导就充分利用资源、实现资源共享和双方互赢,积极开展校企合作和实习基地建设事宜进行了深入交流和探讨,并签订了校企合作意向书。之后,与会人员合影留念。当天晚上,学校特举办了一台文艺晚会,共庆此次美好合作。



训练任务

任务1 作为此次民营企业秘书人才需求调查组组长,请你设计一份访谈提纲(内容主要包括企业对秘书人才素质、知识结构、职业技能、职业道德等方面的要求,以及对学校教育、教学方法的建议和其在校企合作办学、实训基地建设等方面的态度、看法)。

任务2 入企调查要求有学院开具的介绍信,请你根据具体情况拟写一份介绍信,作为调查组前往天地置业公司开展调查活动的凭据。

任务3 由你牵头设计制作一份民营企业秘书人才需求情况调查问卷。

任务4 在访谈过程中,湖州天地秘书事务所有意与你院秘书系合作举办文秘与办公人员培训班,共同培养人才,请你拟写一份合作办学意向书。

任务5 请你为这次校企合作座谈会制订会议筹备方案,做好会议的准备工作。

任务6 请你为出席此次晚会的学院副院长拟写一篇开幕词。

任务7 调查结束后,请你执笔起草一份“民营企业秘书人才需求调查报告”。

任务8 假设你是秘书系主任,请你于访谈结束后,对上述调研结果进行综合分析后,高度概括,提炼观点,写一份《关于秘书专业教学改革的报告》,以用于提交学院领导,供院领导教学改革决策参考和就业指导之用。

任务9 要成为企业领导眼中的“像样”的秘书人才应该具备怎样的素质技能和知识结构?举行一次校企秘书对话活动,邀请企业秘书人员来校沟通交流。

任务10 秘书与企业文化的关系越来越密切,秘书人员应当如何在企业文化建设中发挥作用?进行座谈讨论,每人做好发言准备,并做好记录。



能力拓展

拓展 1 参谋建议方法训练



小案例

美国第 28 任总统伍德罗·威尔逊，许多人都觉得他非常固执，任何新鲜的意见都被毫无例外地拒之门外。威尔逊有才能、自负，所以对别人的意见往往瞧不起，要么不采纳，要么根本不予理睬。但是，有一个人是独一无二的例外，这个人就是他的助理豪斯。为什么威尔逊对豪斯会特殊呢？

豪斯自己说，有一次，他被单独召见，他明知总统不容易接受别人的建议，但还是尽自己所能，清楚明了地陈述了一种政治方案。因为他苦心研究过，自认为相当切实可行，所以说得理直气壮。然而同样的，总统没有表示任何接纳的意见，只是说：“在我愿意听废话的时候，我会再次请你光临。”但是数天之后，在一次宴会上，豪斯很吃惊地听到威尔逊正在把他数天前的建议作为总统自己的见解公开发表。这件事，使豪斯恍然大悟，懂得了向总统贡献意见的最好方法：避免他人在场，悄悄把意见“移植”到总统的心中。开始，使总统不知不觉地感到兴趣，然后使这计划可以作为总统自己的“天才构思”而公之于众。最后，使总统坚定不移地相信是他本人想出了这个好主意。这样，他的计划就能顺利地被总统采纳。豪斯能取得这样的成功，也是因为他了解了总统的心理。

（来源：<http://www.rs66.com/a/14/31/31916.html>）

秘书部门是领导的参谋咨询、辅助决策机构，秘书人员应履行好为领导提供参谋服务的职责，同时也要注意掌握提建议、做参谋的方法与艺术。

1. 说话尽量婉转

一般来说，秘书给上司提建议是为了辅助上司的工作。但上司毕竟是上司，地位远远高于秘书，作为接受方，尽管理智告诉他你的建议是合理的，但在感情上他还需要有一个接受的过程，一些上司对秘书的建议都会出于本能要反驳几句。所以，秘书给上司提建议时必须注意自己的措辞和说话的分寸。特别是在提一些有关原则性或决策性的建议之前，秘书一定要做些铺垫，不能开门见山、直奔主题，应当以“不好意思”之类的客气话作铺垫，先营造一个平和的气氛，之后再进入正题；说完之后，一般要再加上这么一两句：“关于某某问题，我是这么看的，不知对不对……”由于采用的是间接的询问式，上司即使不接受，也不会当场拒绝令你难堪。

2. 切忌命令式

秘书给上司提建议时一定要避免以命令的语气说话。向上司提建议，不要用“……是不允许的！”等否定句式。这种方式最容易引起上司的反感。在实际工作中，一些秘书给上司提建议时老是采用做指示的方式，比如，当觉得上司的健康状况不太好时，就说“您最好去看看医生！”虽然这是好意，但作为秘书，你不能给上司做指示告知他具体如何去做。对于秘书来说，在给上司提建议时，应尽量让上司做“选择题”而避免做“问答题”。提建议时要注意，自己只提建议，决定权还是交给上司。也就是说，要让上司来选择，但可以让上司做“行”或“不行”的选择，这样你提出的建议多半就会得到上司的认可。如果上司对你说“就由你看着办吧”，就说明你的建议被采纳了。

3. 确定事实

向上司提建议之前，一定先要确认自己说的是不是事实，如果没有客观依据，那建议不仅没什么效果，反而会起到反作用。

4. 考虑结果

在提出建议之前，应先考虑一下建议之后的结果。如果觉得上司可能一下子难以接受或者会强烈反驳，那就要考虑另找机会甚至放弃了。

5. 选择时机

一般来说，向上司提建议最好的选择是没有第三人在场的时候，如果有很多人在场，贸然提出建议，会伤害上司的自尊心以致遭到驳斥。

此外，秘书向上司提出建议之后，无论上司接受与否，都不要摆出“早在事前已经提醒过你”的姿态，给上司一种你有先见之明的优越感，这会令上司厌恶你。如果上司没有接受你的建议，也不要再说什么，不要对同一个问题反复建议；如果上司接受了你的建议，你也不要问上司在接受你的建议之后收到了什么效果，即使你认为自己的建议很有价值，但建议毕竟只是个建议，最后决定实施的仍是上司，你不能向上司追问结果。

6. 当上司出现明显失误时

上司也会犯一些普通人常犯的过错。当你完全确认上司在指示工作时出现了失误，你应请上司对所发指令再次确认，不能自作主张地不予执行或当场顶撞。对于上司工作中的失误，要以合理的方式提出建议，不能让上司有“你在批评我”的感觉。

如果你还不是一个经验丰富的秘书，那么原则上应尽量少向上司提建议，即使提建议也要慎重。因为秘书的职责是为上司创造最佳的决策环境，而不是参与经营决策。

【拓展训练】

学院将开展新一轮的教学教改工作，并决定将秘书专业作为教学改革试点专业，请你以学生代表的身份，就此向主管教学工作的副院长提一次建议，模拟演练提建议的过程。

拓展 2 调查问卷设计训练

问卷调查法是常用的调查研究方法，设计一份科学、合理、详尽、切合实际的调查问卷对调查工作的开展、准确信息的获得往往能起到关键性作用。因此，秘书人员应当掌握调查问卷设计的一般技巧。

(1) 在进行问题顺序安排时，基本信息应安排最前，分类信息居中，鉴别性信息放在最后；按照“先易后难”的原则，容易、直观、清楚的问题置前，困难、复杂、敏感、窘迫的问题置后；总括性问题应先于特定性问题。

(2) 问题形式的选择应注意：避免问题中包含过多的计算，避免单纯依靠被调查者的记忆回答问题，应提供一定的提示或选择，避免直接提问窘迫性问题，避免出现诱导性倾向，提问尽量客观。

(3) 问卷题目设计必须有针对性。对于不同层次的人群，应该在题目的选择上有的放矢，必须充分考虑受调人群的文化水平、年龄层次和协调合作可能性。如有涉及个人资料，应该有隐私保护说明。问卷上所列问题应该都是必要的，而且是调查对象所了解的。回答问题所用时间以不超过半小时为宜。

问卷和表格，是调研工作最大限度取得具有普遍意义的数字和情况的最好方法，也是由普遍发现典型的最好契机。问卷设计的主要步骤如表 11-1 所示。

表 11-1 问卷设计的主要步骤

序号	主 要 步 骤	要 求
1	确定要解决和研究的问题	指定一份问卷，首先应当明确这份问卷要解决和研究什么问题
2	确定提问的角度和方式	注意提出问题的角度
3	确定对问题提出的措辞	从调查对象答卷心理考虑，措辞要得当，以有助于问卷反馈顺利
4	确定问卷中各个问题的次序	要根据调查对象的思维逐步引入问题的逻辑，先易后难；要顾及各个问题之间的层次逻辑关系，相对集中成组；要考虑提出问题的方式，比如对封闭、半封闭和开放式的问题以各自相对集中为好
5	总体考虑问卷内容、设计问卷的结构	介绍要集中在该问卷希望取得的数据信息上，自然情况最好少问，不必统计的问题绝对不问

问卷和表格是准备在调查时由被调查人员回答填写的。秘书一定要明确，把问卷和表格设计得明朗、简洁、易答，利于被调查者配合；把问卷和表格设计得逻辑性强、选项分明，便于秘书对其统计分析，从而对调查内容下结论。在进行问卷和表格设计时，应注意：问题

项要精练,不宜过多,最好要求被调查者做“是”或“否”的选择回答,或者是在几项中选择作答,这是封闭或半封闭式的问题;最好不采取要被调查者组织语言的提问,这是开放式的问题,不便于问卷的统计归纳;表格的填写项目内容要有公认称法或约定俗成的称法;表格内容要精当,预留的填写格空间要合适,位置要恰当。

【调查问卷例文】

尊敬的___:

恳请您协助填写我们最关心的下列内容,帮助我们进一步了解电视机市场需求状况。
××公司诚挚地感谢您的合作。

姓名:___ 时间:自___年___月___日 地点:_____

XX公司电视机市场调查问卷

1. 您家庭的月收入是多少? _____
2. 您经常看电视还是偶尔看一会儿? _____
3. 您喜欢月球牌电视机吗? _____
4. 假如您的住房宽敞的话,您准备购买大屏幕的电视机还是小屏幕的电视机? _____
5. 您是否准备买带下列性能/功能的大屏幕电视机(可有多种选择)?
卡拉OK____, 立体声环绕____, 多制式____, 带小屏幕____, 省电____, 带丽音____,
带数字输入接口____, 100Hz 逐行扫描技术____, 绿色电视机____。
6. 如有下列品牌的电视机可供您选择,您选择的顺序是什么?
西湖____, 松下____, 索尼____, 海信____, 长虹____, 北京____, 金星____, 月球____。
7. 您上两个月在电视中看到几次月球牌电视机的广告? _____
8. 您认为电视机中应该具备下列哪些制式?
SECAM____, PAL____, NTSC3____, NTSC4·43____, MESECAM____。
9. 在选购电视机时,您所考虑的因素主要是(用“1”表示最重要的因素,“2”表示次要,依次类推):
功能____, 价格____, 品牌____, 服务____, 质量____, 式样____, 其他____。
10. 有些电视机厂在当前旺销季节提价销售,您觉得这样做合适吗? _____
11. 如果您准备购买月球牌电视机,下列哪一种价格最能接受?
3550 元____, 3700 元____, 3850 元____。
12. 如果您有好的批评、建议请另予赐教。

再次感谢您的支持!

【拓展训练】

学院将组织一次面向全校学生的师德师风调查，请你负责策划此次活动并制作一份调查问卷。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

实训项目十二

商务谈判与签字仪式



实训目标

1. 了解商务谈判的含义、作用
2. 掌握商务谈判的流程和秘书辅助谈判工作内容
3. 掌握协议、商务谈判方案等的拟写
4. 掌握商务接待和谈判礼仪运用
5. 掌握签字仪式的流程与组织



教学实战（A线）



项目导入

××天地置业有限责任公司在市中心地段开发了一处高端商务办公楼天地国际新城，目前已投入使用，并正在进行物业出售和招租。为了顺应企业规模的不断扩大和业务发展的需要，宏远集团有限公司准备将办公地点从城郊搬迁至市区，经过市场调研和对比分析，拟选址在天地国际新城，并与开发商天地置业公司就购买整层物业事宜进行了多轮接触和洽谈。

4月20日，宏远集团有限公司与××天地置业有限责任公司进一步就物业购置问题进行谈判。

天地置业公司会议室内，客方坐对门的一排，主方坐背门的一排。谈判双方人数均等，各五人。室内绿叶常青，干净利落。

天地置业公司刘总经理：“我们今天的谈判按照有关的规定进行。关于付款方式和付款办法，我们已经写在新的合同条款中。现在讨论一下，希望我们能够合作愉快。施助理，你把合同分发一下。沈总，我这碰巧还有个会，我去下面关照一下，就回来。”

客方宏远集团公司沈总朝刘总点了点头。

沈总：“首期付款高了一点，能不能降低到40%，新办公场地搬迁、装饰装修所需的费用也很高啊，我们前期投入比较大，有些难度。”

天地置业总经理助理施林：“沈总，我们这次修改条款也考虑到您那边的要求和困难。您看，我们已经把第二期付款的时间……往后推迟了三个月，这样双方都可以缓解自己的困难。”最后，沈总又看了看合同：“那……只好这样吧。”

谈判结束，众人退去。施林敲门进入刘总经理办公室，向刘总汇报谈判的有关情况。

刘总：“嗯，今天谈得不错，越来越接近我们的预想了，你怎么知道他们急于搬迁？”

施林：“他们的网站论坛上有不少帖子都在说这些问题。许多客户都在提出抱怨或建议，称他们公司办公地点太偏僻了，离市区太远，常常因为找不到地方或花在路上的时间太长而影响业务合作洽谈等工作，我们了解到他们还有一大堆订单还没拿下来，现在特别急于搬迁办公场所……”

这时，施林手机响起。

施林：“对不起，刘总，我接个电话。”

（按键，在原座位上接听）

“你好，我是施林，噢，第三稿修改好了。好，前两次的文本注意保存好，打印数量和昨天一样。对，准备签字仪式的用具和场地，签字后的用餐就按我昨天说的办。”

回到办公室，施林拿起桌上的电话，拨打办公室杨秘书电话：“小杨啊，因为时间紧，一、二楼韩国医疗美容整形医院的租赁谈判方案要尽快定下来，下月初对方韩国公司总部将派人过来谈判。我看可以用头脑风暴法，让各部门人员大胆参与，提出建议……对，要有专门的时间和会议地点，专人组织一下……好，我会抽时间来参加，再见。”

4月30日，宏远集团与天地置业公司签订物业购置协议。



实训任务

任务1 在谈判过程中，施林坚持了有效商务谈判的哪些原则？运用了哪些商务谈判的策略和技巧？分组进行讨论。

任务2 双方在谈判中有哪些正确和不妥之处？要求从谈判环境、谈判语言、谈判准备、谈判策略和谈判技巧等方面进行判断。

任务3 请以天地置业公司办公室杨秘书的身份，准备一份商务办公物业购买合同文本，并提交公司领导进行合同评审。

任务4 4月29日，办公室潘主任要求你负责做好签约仪式的准备工作，你将如何着手准备？

任务5 如果你是办公室潘主任，你将如何组织4月30日的签约仪式？包括签约仪式现场布置、服务人员安排和指导等。

任务6 假设你是办公室杨秘书，请你协助施助理组织好各部门人员进行“头脑风暴”会议，之后形成一份关于天地国际新城一、二楼物业租赁谈判方案，以备5月初与韩国方人员谈判。

任务7 与韩国医疗美容整形医院的商务谈判即将举行,按照刘总的要求,请你以总经理助理施林的身份,将涉外谈判的有关注意事项整理后供领导参考。主要包括涉外谈判的礼仪、方法技巧和对方国家禁忌。

任务8 5月8日,天地置业公司与韩国医疗美容整形医院商务谈判在星城国际大酒店举行,作为总经理助理,你参加了双方会谈并做会谈记录,会谈后,总经理要求你拟写一份会谈备忘录,你将如何执行该项任务?



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地: 模拟会议室/多功能教室/模拟办公室
- (2) 实训设备: 计算机、打印机、复印机、投影仪、麦克风、签字笔、签字台等

2. 教学互动

(1) 教师引导: 说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入: 明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练,做好实训总结,撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时, 课外实训 4 学时



自主演练 (B线)



情景描述

××省宏远是一家经营工业品的公司,业务比较繁忙。其股东是国内某大型企业集团,但该情况并不为外界所知。公司由于业务发展的需要,原有的办公地点已不适合公司日益扩大的业务发展和管理要求,现需要租赁办公楼,但总公司有严格的预算管理,要求年租金不

超过8万元。

公司的行政总监屠总负责落实此事，经多方实地查看和比较最后，看中了省进出口集团公司综合办公大楼的一套套房，但该集团公司的后勤管理处按照以前的出租条件，对该套房的年租金要求是11万元。为了以8万元的代价能达成协议，××省宏远行政部的小王先去进行了试探性的商谈（以下是节选的部分商谈内容）。

后勤管理处周处长（以下简称周处长）：我们这套房子上一家公司的租金就是11万元，所以你们来了租金不能低于这么多。

小王：我们公司规模小，而且这一两年也没什么利润，现在的价格对公司来说有点吃力。希望可以再优惠一些！

周处长：这不行，我们一直是这样的价钱。并且这几天也有其他的公司过来看了，我们担心租不出去。

小王：我们公司的预算只有8万，这个价钱超出了我们的预算，还是希望您能考虑我们公司，能以优惠的价格租给我们。

周处长：不行。

屠总监在听了小王的汇报后，先到网上查询了省进出口集团公司的情况，然后又去实地以陌生人的方式向办公大楼的工作人员了解了一些情况，第二天胸有成竹地去了。

屠总监：周处长，您可能还不太了解我们公司，实际上我们公司是××集团下面的控股公司，但集团公司由于某种原因，不便向外公开。××集团您知道么，网上有很多其相关报道，是国内非常著名的企业集团。

周处长：哦，你们是××集团的，那小王怎么跟我说你们公司规模小、利润低呀？

屠总监：那是因为我们刚进入××省市场，市场才刚开始启动，但我们的发展速度非常快，所以您要是租给我们的话，我们在近几年能长期稳定的租下去，这样你们就不需要经常找寻客户了。您看，上一家公司不就因为经营不善无法维持而退租的么。

周处长：对你们优惠一点可以，但8万实在是太低了，总公司肯定不能接受。

屠总监：我看见你们办公大楼内还有酒店，也属于你们后勤处管理吧？

周处长：对，正常对外营业。

屠总监：我们经常有省内外的客户及总公司人员过来，每年的住宿费和招待费不下十几万。如果我们以后安排所有的客户和公司过来出差人员均住在你们酒店，有相关的宴请招待也在该处，这样对酒店的生意可是非常有帮助。

周处长：这倒是，以后在我们酒店消费可以办理会员卡，享受优惠。那既然你们公司这么大，业务也很好，怎么才只出8万元呢？

屠总监：我们集团是一家以财务管理见长的公司，每一项开支公司都有严格的预算，也正是因为如此严格而科学的管理，所以我们集团才发展得如此之快。另外，我看现在这栋大楼的人气也不是很旺，如果我们进驻的话，我们集团间频繁的高层人员来往一定会提升贵办公大楼的人气和档次。

最后双方以 8 万元的年租金成交。4 月 20 日，双方在省进出口集团公司会议室举行了简单的办公楼租赁协议签字仪式。



训练任务

任务 1 小王和屠总监分别前往谈判，为什么会出现如此不同的结果？分组讨论，从商务谈判技巧的角度进行分析总结，每组分别推选代表陈述本组的观点。

任务 2 假如你是宏远公司行政部秘书小王，随同屠总监前往省进出口集团公司谈判时，你应当提供哪些辅助服务？

任务 3 假如你是省进出口集团公司后勤管理处秘书，你将如何安排双方谈判的会场，要求从谈判场地环境布置、坐席排列等方面考虑。

任务 4 在商务谈判过程中，秘书人员应当注意哪些礼仪？

任务 5 作为宏远公司行政部秘书，屠总监要求你制订一份详细的谈判方案。

任务 6 请你以省进出口集团公司后勤管理处秘书的身份，起草一份办公场所租赁合同。

任务 7 根据安排，由你负责签字仪式的准备和服务工作，请提出你的想法。

任务 8 分组演练商务谈判和签字仪式两个场景，在模拟会议室举行情景剧表演。



能力拓展

拓展 1 辅助商务谈判训练



小案例

小芬被调来作张厂长秘书，第二天，就随厂长与外商洽谈技术合作项目。早上九点半出发，同行的还有总工老刘和翻译。小芬在技术科时就与刘工共同探讨过此项技术的优劣，上班后就赶到技术科查找有关资料。一会儿，张厂长的电话就追过来了，批评她乱跑，火气大着呢。原来是刘工急病住院，翻译有事也不来了。小芬体谅张厂长的发火，回到办公室。

小芬问厂长：“您对此项目熟悉吗？”厂长说：“主要内容清楚，有些细节不熟悉。”小芬自信地说：“我参加过此项目技术文件起草的全过程，细节和内容都清楚。”厂长眼睛一亮，但又暗淡下来：“可翻译没来。”“外商是美国人吗？”“是的，可我的英语看资料还行，会话就不行了。”“我能行！”小芬认为此时没必要谦虚。“太好了，太好了！”厂长激动得拍着小芬的肩膀。

小芬很快地取来有关资料，随厂长去洽谈。谈判成功了，小芬又当翻译又当专家，与外商讨论技术合作的细节，厂长把关决断。由于小芬对全部技术内容和细节都十分了解，还适当地赞扬外商的技术成就和经济实力，外商也十分高兴，赞扬张厂长有一位“才华出众，精

明能干”的女秘书。

回厂的路上，张厂长仍兴奋不已，可小芬转移了话题，要厂长去医院问候刘工，顺便告诉这个好消息。“对，对，应当去看看他，他可是为厂里累病的呀！”厂长流露出对刘工的深深的关切。

从医院出来，厂长问小芬：“肯不肯赏光让我请你吃饭？”小芬机敏地回答：“下午我还要把资料整理一下，您明天不是要在厂务扩大会上发言吗？”“那以后再慰劳你吧。”谈到工作，张厂长就十分认真，说：“我的讲话我自己准备，你是不是代表刘工就技术合作问题在会上发言？”“刘工坚持赶回工厂，还是让他发言合适，我可以为他准备好发言稿。”“好吧。”张厂长以后的态度好多了，小芬却不愿意套近乎，服务归服务，感情不纠葛。

厂里却议论纷纷：小芬有一手，张厂长都服了，对她不敢马虎。

不久市场疲软，产品压库，资金周转不灵。张厂长急得不吃不喝，人瘦了一圈，火气也更大了。小芬买了啤酒、烤鸡和肉包子去看厂长，提议为上次谈判成功干杯。刘工也来了，带了一只酱鸭来。“厂长，为我们渡过难关干一杯！”厂长喝了一大口酒，突然奇怪地问：“渡过难关？”“对。小芬通过上次技术合作的外商，找到了新的外销渠道。”张厂长跳了起来，怪小芬事先不告诉自己。小芬躲在刘工身后，怕张厂长的激动、拍肩和拥抱。“明天才能签约，我这不是和刘工来向您汇报吗？您已经饿了几天，不补充能量，明天怎么谈判？”张厂长来了精神，把鸡、鸭、肉包子几乎都吃光了，还准备把啤酒也喝完。小芬提醒他，要保留清醒的头脑研究明天的谈判方案。

“那好，看来我有事还应该多和群众商量。”厂长做了自我批评，小芬也说：“厂长，您的责任感、事业心、办事魄力，都令人佩服。但希望您注意，全厂的职工都是您风雨同舟的战友，您要让大家都为工厂的发展出谋献策才行啊！”刘工也说：“小芬说的有道理，你这人什么都好，就是这个臭脾气，脱离群众，要改改啊！”“是要改，一定改！”他听话得像个小孩子。

外销合同签订了，张厂长拉着刘工和小芬，要去“喝一杯”。小芬说：“对不起，我和男友晚上有约会。”张厂长摇摇头，拉着刘工走了。

（来源：<http://ks.cn.yahoo.com/question/1407111504474.html>）

在商务谈判中，秘书往往是以辅助谈判的角色出现。辅助上司参与谈判，秘书应做好如下工作。

1. 收集信息，提供资料

谈判前一定要详尽地了解双方形势、目标、意图和退让的幅度，做到知己知彼。一方面，要掌握我方经济实力、技术实力、竞争实力等，客观地了解自己，力争在谈判中取得主动权；另一方面，要掌握谈判对手的基本情况，了解对方参加谈判的是哪些人、正式职务及职责范围；对方谈判人员尤其是主谈手的年龄状况、在公司任职年限和其他相关经验如何；对方公

司结构如何,是否等级森严,重大决策权高度集中在最高决策层还是权力相对分散;谈判者在其组织内部的形象如何,如是否备受敬重、说话是否有分量,如可能,应依靠在其组织外进行的接触来判断;工作之余,对方有何兴趣爱好,等等。此外,还要收集了解行业和市场的信息,如合作生产或经营的产品的销路、档次等。

2. 参与拟定商务谈判计划

一是确定谈判主题和目标;二是设计谈判议程,可按先易后难、先难后易或不分主次先后来确定须商谈问题的顺序,拟定议程时要兼顾双方的利益和习惯;三是确定谈判班子,这是谈判能否成功的关键,谈判班子一般以5人左右为宜,其中应包括专业人员、商务人员、法律人员、管理人员和记录、翻译人员;四是确定谈判时间,一般选择谈判时间要考虑如下因素:谈判准备状况,情绪状况,气候、季节等自然因素,另外应尊重对方,在征求对方意见的基础上确定时间;五是确定谈判地点,一般应选择己方熟悉的环境作为谈判地点;六是确定谈判工作人员和谈判日程安排。

3. 参与设计谈判方案

设计方案时,一要对对方可能提出的方案做预测,并提出自己的应对方案;二要坚持互利互惠的原则,使方案切实可行;三是在谈判中虚心听取对方意见,吸收其合理成分,及时调整我方方案;四是秘书在参与方案设计过程中要注意保密。

4. 商务谈判中的辅助服务

一是全面、准确地做好谈判记录;二是遇有涉外谈判情况,要做好翻译工作;三是谈判成功后,起草拟定协议。若谈判结束后当场签订协议时,秘书还要协助做好签字仪式的准备和服务工作。

5. 谈判结束后续工作

商务谈判结束后,秘书要主动协助上司做好各项收尾工作,包括回收有关文件资料,并进行整理和存储;上报整理后的材料;清理报销有关账目;协助总结谈判工作经验等。



小贴士——谈判中的拒绝艺术

商务谈判中,讨价还价是难免的,也是正常的,有时对方提出的要求或观点与自己相反或相差太远,这就需要拒绝、否定。但若拒绝或否定死板、武断甚至粗鲁,会伤害对方,使谈判出现僵局,导致生意失败。高明的拒绝否定应是审时度势,随机应变,有理有节地进行,让双方都有回旋的余地,使双方达到成交的目的。如下介绍几种常见的拒绝方法。

1. 幽默拒绝法

无法满足对方提出的不合理要求,在轻松诙谐的话语中设一个否定之建或讲述一个精彩

的故事让对方听出弦外之音,既避免了对方的难堪,又转移了对对方被拒绝的不快。某公司谈判代表故作轻松地说:“如果贵方坚持这个进价,请为我们准备过冬的衣服和食物,总不忍心让员工饿着肚子瑟瑟发抖地为你们干活吧!”

某洗发水公司的产品经理,在抽检中发现有分量不足的产品,对方趁机以此为筹码不依不饶地讨价还价,该公司代表微笑着娓娓道来:“美国一专门为空降部队伞兵生产降落伞的军工厂,产品不合格率为万分之一,也就意味着一万名士兵将有一个在降落伞质量缺陷上牺牲,这是军方所不能接受和容忍的,他们在抽检产品时,让军工厂主要负责人亲自跳伞。据说从那以后,合格率为100%。如果你们提货后能将那瓶分量不足的洗发水赠送给我,我将与公司负责人一同分享,这可是我公司成立8年以来首次碰到使用免费洗发水的好机会哟。”这样拒绝不仅转移了对方的视线,还阐述拒绝否定理由,即合理性。

2. 移花接木法

在谈判中,对方要价太高,自己无法满足对方的条件时,可移花接木或委婉地设计双方无法跨越的障碍,既表达了自己拒绝的理由,又能得到对方的谅解。如“很抱歉,这个超出我们的承受能力……”“除非我们采用劣质原料使生产成本降低50%才能满足你们的价位。”暗示对方所提的要求是可望而不可及的,促使对方妥协。也可运用社会局限如法律、制度、惯例等无法变通的客观限制,如“如果法律允许的话,我们同意”,“如果物价部门首肯,我们无异议”。

3. 迂回补偿法

谈判中有时仅靠以理服人,以情动人是不够的,毕竟双方最关心的是切身利益,断然拒绝会激怒对方,甚至交易终止。假使我们再拒绝时,在能力所及的范围内,给予适当优惠条件或补偿,往往会取得曲径通幽的效果。自动剃须刀生产商对经销商说:“这个价位不能再降了,这样吧,再给你们配上一对电池,既可赠送促销,又可另作零售,如何?”房地产开发商对电梯供销商报价较其他同业稍高极为不满,供货商信心十足地说:“我们的产品是国家免检产品,优质原料,进口生产线,相对来说成本稍高,但我们的产品美观耐用,安全节能,况且售后服务完善,一年包换,终生维修,每年还免费两次例行保养维护,解除您的后顾之忧,相信您能做出明智的选择。”

(来源: <http://www.esalestraining.com.cn>, 有改编)

【拓展训练】

1. 秘书系将举办一次元旦文艺汇演活动,为了寻找活动赞助商,在学校周围的企业单位中走访洽谈,并和一家饮料企业初步达成了合作意向,双方决定于下周一举行最后的商洽。假如你是谈判代表之一,你将如何恰当地运用拒绝艺术回应对方的一些不合理要求?可自行设置场景,分组进行谈判演练。

2. 中州职业技术学院将与天地置业公司就建立秘书专业实训基地举行校企合作洽谈会,请你以学院办公室秘书人员的身份,筹备并具体协助此次谈判活动。要求拟定一份洽谈方案,

并说明谈判过程中需要特别注意的礼仪礼节问题。

拓展2 化解谈判僵局方法训练

举行商务谈判时，常常遇到双方意见不统一，不赞同对方的观点、说法，出现分歧而僵持不下的情况，或谈判进行到一半时，相互之间因意见不同而争得面红耳赤，造成尴尬的局面。如何打破僵局，继续进行谈判呢？作为谈判主持者或是辅助谈判者（秘书人员等），应当积极地提供建议和协助，尽快化解僵局，推动谈判进程。

1. 异中求同 化解尴尬

商务谈判过程中，双方意见难以统一而争得面红耳赤的情形是很常见的，此时，“异中求同”是一个最有效化解尴尬的方式。由于双方都是针对某一特定事项，通过谈判来进行沟通商洽，其中必有部分相似，而非只有“零”或“一百”两个极端的战争。可以先综合列出对方的想法，再聚焦点出双方意见相近之处，集中讨论，同时提出适宜的解决方案。例如“吴经理，您的想法有A、B、C，而我们的意见是A、C、D，其实我们双方都认为A与C是可行的……”，找出中间交集后，再针对相似之处加以讨论以和缓尴尬的气氛。

2. 暂停谈判 彼此冷静

如果双方之间意见相左、争执不下时，那么最好的方式是停止争吵，可建议由会议主持人宣布休会5~10分钟，先让双方冷静一下，气氛稍稍和缓之后再继续会议讨论。

此外，会议主持人也可以先跳开这个争议的话题，选择有趣的议题或争议性较低的议题来讨论，同时，个性较为活泼、广为大家接受的人员可以主动挑些适宜的话题，来化解突然冷却的气氛、打破僵局。当气氛和缓后，再继续进行谈判议程。

3. 充分准备 事前推演

其实，所有打圆场的方式都不如事前做好准备工作，避免僵局发生的方式来得有效。在举行谈判前，公司内部先进行一次预演，设定好讨论议题的顺序，针对可能会受到对方质疑或较为敏感的议题，先做好沙盘推演，甚至先假设对方可能提出的各式问题，准备最为合宜的答复，并且及时提出解决之道。谈判前若有充分的准备，就能尽量避免谈判陷入僵局，也就不用时出来打圆场了。

【拓展训练】

你遇到过谈判或会议场合争执不休、陷入僵局的情形吗？后来是如何化解的？描述一下当时的情景，并就如何化解僵局谈谈自己的看法。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

实训项目考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	比重	实训人员 参与程度	实训形式	完成质量	评分
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
<div>实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：</div> <div>实训成绩：</div> <div>指导教师签名：</div> <div>年 月 日</div>					

填写说明：1. 实训人员参与程度为：☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）；

2. 此表适用于 A 线实训项目考评，B 线实训项目考评可参考此表执行。

此页背白

实训项目十三

大型会议筹备与组织



实训目标

1. 了解会议设备、会议资料、会议用品等
2. 掌握会议文件资料的准备与整理
3. 掌握会址选择、会场布置、会议设备调试、会议摄影等
4. 掌握会议预算方案、会议筹备方案、会议议程、会议日程等的制订
5. 掌握会议礼仪，能提供规范的会议服务
6. 能够有效维护会议秩序，引导会议进程，控制会议成本



教学实战（A线）



项目导入

2008 年年终逼近，××天地置业公司定于 12 月 28 日召开的 2009 年工作会正在紧锣密鼓的筹备中。12 月 6 日，办公室便接连收到好几个会议通知。为了做好会务工作，当天下午，办公室潘主任召集部门全体人员开了个内部协调会，安排布置会议服务的相关工作。

针对近期会议较多的情况，根据办公室人员各自的特长和实际能力，办公室潘主任对工作进行了初步分工和安排。总经理秘书小杨进入公司已有两年时间，对公司各方面的情况较为了解，全局把握能力较强，对总经理的讲话风格也更为熟悉，因此他受命起草公司年度行政工作报告；办公室综合秘书小刘在公司是一把“多面手”，文字综合能力强，除了负责日常文件和大型材料的组织起草，公司党委、工会、团委等党群部门的很多具体工作都落在他的头上，潘主任将撰写公司党群工作报告的任务交给了他；后勤管理员小王负责年度工作会会场的整体布置、设备调试和会议室的协调工作。

潘主任特别强调：“要重点做好年度总结表彰大会和新年工作会的各项工作，其他会议也要妥善安排好。这段时间我还要出差一个礼拜，会议筹备方面的工作就请你们多花些精力，按我刚才说的分头行动。大家既要有分工又要有合作，工作有进展或遇到困难时都要记得和

我及时沟通。一个整的原则是‘分工不分家’，对会议的准备、服务等各项工作，你们要相互配合，协同完成。”

由于要参加集团公司临时通知的“两节”期间维稳工作紧急会议，潘主任要求小王先起草一份关于召开 2008 年总结表彰暨 2009 年工作会的会议通知，利用公司办公自动化系统进行发布，并给小王留下如下一张便条。

便 条

小王：

关于 12 月 28 日的年终总结表彰大会，请你参照公司往年的做法，先起草一份会议预案，拿出一个会议预算方案，做好后连同会议通知一起放在我办公桌上。

主任 潘飞

12 月 6 日

多个会议几乎在同一时间段举行，这让公司办公室迅速进入了一种“备战状态”。

根据近段时间会议比较集中的情况，为了更好地做好会务工作，小王设计了一张会议安排表。下午五点半，小王拿着打印好的 12 月份会议安排表和 2008 年工作会预案、会议预算方案交给潘主任审阅。

看完会议预案，潘主任做了点评：“做一份会议预案也是对办公室人员基本素质的一次考察。不要小看了这么一份会议预案，做会议就是做细节，也是需要投入精力和付出努力的，虽然谈不上需要多深的专业功底，但要求我们有细致周到的思考。一份方案做得好不好，在会议执行过程中就会全部体现出来。你仔细看下这份预案，有这样几个主要问题，一是没有安排外地回本市参会人员的住宿，返程安排工作也没有提到；二是会议分工不明确，责任没有落实到人；三是会议材料准备、会场布置等工作也没有时间进度，这样不仅执行起来没有计划性和条理性，筹备工作的效率也会大打折扣。你再仔细检查一下，这份预案还有很多地方需要完善，各种细节都要尽可能全面地考虑进去。”

12 月 27 日下午，准备完各种会议材料后，办公室全体人员都投入到最后的会场布置工作中。下班前，潘主任决定去租赁的会议场地看看。

“这是公司每年年底都要举行的大型会议，会议规模大、参加人数多，到时来自各地的子分公司员工代表 300 余人都会回公司总部参加会议，集团公司领导也会到场讲话。对这类大型会议公司领导很重视，每位员工也很关注，毕竟有些长期驻外工作的同事可以说一年都难得回一次公司总部，所以说要组织好这样的会议不是件容易的事情。现在还来得及，你赶快跟酒店那边联系，要他们协助一下把会场布置得隆重些，主席台前的摆花要更换，主席台和报告台都要摆放鲜花，表彰颁奖时的礼仪歌曲准备、音响调试控制等要和相关人员衔接好。

还有，主席台的人数还没定下来，因为集团公司董事长和总裁是否都能来还不确定，所以座位卡暂时先不要摆，等晚上领导确认后再摆放，今晚我们一起对照会议议程过一遍。”

12月28日上午8点，××天地置业有限责任公司2009年工作会在星城明珠大酒店五楼会议大厅隆重热烈的气氛中召开，公司领导和全体员工参加了本次会议。

28日下午6点，工作会各项议程圆满结束，晚餐后全体员工一同前往××大剧院观看节目。

12月29日上午，外地工作的员工陆续返程。会后，大家对会议的前期准备和服务工作给予了高度评价，领导对这次的年度工作报告也表示了认可和肯定。



实训任务

任务1 假如你是小王，请按照潘主任的要求，起草会议通知、会议预案和会议预算方案，并演练该工作过程。另外，四人一组，讨论会议预案和会议预算方案的可行性，分析其中存在的不足和遗漏，并进行修改完善。

任务2 根据分工，由你牵头负责工作会的会场布置，请协调落实好会场的横幅制作、主席台和报告台的鲜花摆放、会场座次排列、会议资料装袋和会议设备调试等工作，将有关注意事项分条列项记录下来，并列出会议设备清单、会议资料清单，以便对照检查，防止疏漏。

任务3 由于集团公司董事长和总裁尚未确定是否都来参加会议，潘主任要求你做好主席台摆放座位卡的两手准备。请根据会议礼仪要求，按照6人和7人两种情况，分别排列好主席台位次（已确定主席台就座的人员有：公司董事长、总经理、党委书记、常务副总经理、工会主席）。另外，请利用Excel制作会场布局图（参会人员座次表），打印一份（A3纸）张贴于会场入口处。

任务4 假设你是新来的前台秘书小谢，潘主任决定由你负责公司2009年工作会的会议签到和与会人员食宿、交通以及返程安排等工作，请你谈谈如何将这项工作做得更完善。另外，两人一组，进行面谈沟通，做好沟通记录。

任务5 假设你是总经理秘书小杨，请起草总经理在工作会上将做的2008年度行政工作报告，并为其拟订一份近期将要出席的会议日程安排表。

任务6 请你全程负责公司2009年工作会期间的会议设备（主要是音响、灯光设备）的控制工作，会前与会场负责人衔接有关设备的调试使用和注意事项。另外，四人一组，对照会议议程，分别控制音响与灯光设备（含录音、话筒）、数码相机、摄像机，演练主要会议设备的操作过程，并说明设备的主要操作要领和注意事项。

任务7 按照会议议程，公司党委陈书记将在工作会上做会议总结。会议前一天，陈书记临时来电要求办公室刘秘书为其起草一份会议总结发言稿并简单地提了一下撰写要求：“全面总结工作，肯定会议成效，客观指出差距，提出新年期望。”假如你是刘秘书，请在消

化掌握并高度综合会议资料的基础上,按照陈书记的二十四字要求,快速起草一份发言材料。

任务 8 作为总经理秘书小杨,请你对公司 2008 年工作会效果进行评估,设计并填好《会议效果评估表》,提交总经理过目。

任务 9 假如你是综合秘书小刘,请负责做好会议记录,并就此次工作会专门出一期会议简报。

任务 10 请你以杨秘书的身份,为公司总经理起草一份将于 12 月 30 日在集团公司中层干部述职大会上所做的 2007 年度述职报告。

任务 11 会议结束后,潘主任要求刘秘书牵头做好会议室的整理工作,并与会场租赁方衔接相关费用的结算工作。

任务 12 观察大、中型会议的主持人在主持语言、主持方法、引导会议进程等方面的技巧和艺术,并主持一次全班性的主题会议。



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地:模拟会议室/多功能教室/模拟办公室/多功能会议室
- (2) 实训设备:计算机、打印机、复印机、订书机、数码相机、摄像机、投影仪、麦克风、音响、会议资料等

2. 教学互动

(1) 教师引导:说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入:明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练,做好实训总结,撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/实地参观

4. 学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时

5. 实训卡片

卡片 13-1 天地置业公司 12 月份会议安排表

会议名称	会议时间	会议地点	会议主持	参会人员	会议协调
办公室内部协调会	12 月 6 日下午	办公室	办公室主任	办公室全体人员	×××
集团公司新闻宣传工作总结表彰会	12 月 7 日上午	集团公司第二会议室	集团公司党委宣传部部长	各单位新闻宣传主管领导、办公室主任、新闻宣传专干等	×××
集团公司人力资源专题工作会	12 月 8 日上午	集团公司第一会议室	集团公司人力资源部总经理	各单位人力资源主管领导、人力资源部经理、人力资源专干等	×××
公司 200×年度安全生产会议	12 月 10 日下午	公司大会议室	公司副总经理(主管工程管理、安全生产)	公司工程管理部经理、各子公司项目负责人及现场安全管理员等	×××
××省房地产业协会 200×年年会	12 月 11 日上午	省房协会议厅	公司总经理	各相关单位	×××
A 市建委房地产开发企业座谈会	12 月 27 日上午	市建委会议厅	公司常务副总经理	各相关单位	×××
公司 200×年工作会	12 月 28 日	外租场地(星城明珠大酒店)	公司常务副总经理	公司全体员工(含 A 市以外的 B、C、D、E 市各单位)	×××
集团公司中层干部述职大会	12 月 30 日	集团公司多功能厅	集团公司总裁	集团公司各职能部门副职以上人员、各子分公司副总经理以上人员	×××

卡片 13-2 会议室使用申请单

使用会议室名称					
使用部门					
会议名称					
参会人员					
申请使用时间	年 月 日 时 分至 时 分				
会议器材需求	<input type="checkbox"/> 投影仪 <input type="checkbox"/> 笔记本电脑 <input type="checkbox"/> 视讯装置 <input type="checkbox"/> 其他-----				
申请单位 (部门)		联系电话		申请单位(部门) 领导审批	
分管领导意见			经办人		

卡片 13-3 天地置业公司 2008 年年度总结表彰暨 2009 年工作会日程

时 间		会 议 议 程	报 告 人	时 间	主持人	
12 月 28 日	8:30～8:35	一、宣布大会开幕，全体起立，奏唱《天地置业之歌》			5 分钟	×××
	8:35～9:15	二、集团公司领导讲话	×××	40 分钟		
	9:15～10:15	三、行政工作报告	×××	60 分钟		
	10:15～10:45	四、党委工作报告	×××	30 分钟		
	10:45～11:00	中场休息			15 分钟	
	11:00～11:35	五、宣读人事任免、机构调整文件				
		1. 宣读集团公司及公司人事任免文件	×××	10 分钟		
		2. 宣读公司组织机构调整文件				
		六、宣读表彰决定并颁奖				
		1. 关于表彰 2008 年年度集团公司劳动模范、先进生产（工作）者的决定	×××	5 分钟		
		2. 关于表彰 2007 年年度“天地之星”、“最佳敬业团队”的决定	×××	5 分钟		
		3. 关于奖励集团公司“读书与人生”征文获奖者的决定	×××	5 分钟		
		4. 关于给予规划发展部“创新奖”奖励的决定	×××	5 分钟		
		5. 关于×××同志获××省 2008 年年度“见义勇为先进个人”的表扬通报	×××	5 分钟		
	11:35～12:10	七、公司 2008 年绩效考核说明	×××	5 分钟		
		八、签订《业绩考核任务书》、《党风廉政建设目标管理责任书》、《安全生产责任状》	总经理、党委书记与各单位负责人	15 分钟		
		九、会议总结	×××	10 分钟		
		十、大会闭幕		5 分钟		
	12:30～14:30	午 餐 星城明珠大酒店三楼				
	15:00～18:00	公司第二届房地产知识竞赛（星城明珠大酒店多功能厅）				×××
						×××
	18:00～19:00	晚 餐 星城明珠大酒店三楼				
	晚间	全体欣赏节目（××大剧院）				

卡片 13-4 会议记录表

会议名称：	
时间	
地点	
出席人	
缺席人	

10点20分,杨助理提前到达会议室,检查会议设备,发现多媒体有问题,他马上用手机呼王秘书:“小王,会议室的多媒体有问题,你赶快通知行政事务中心马上派人过来检查一下。”

10点25分,技术人员赶到会议室,与会人员陆续进来。经检查,故障很快排除,10点半会议开始。杨助理这才松了口气。

杨助理:“会前先说个事,关于会议准备工作要做充分点,以后不能再有类似的情况。现在开始开会。今天这次会议,我是受刘总委托,与大家一起在这里探讨一下关于房交会参展方案的问题。大家先看看宏远文化传播公司提交的房交会参展方案及有关情况介绍的幻灯片(示意王秘书用多媒体演示),这是我公司准备参展春季房交会的初步方案的基本情况。下周一,对方老总一行三人将来我公司进一步洽谈房交会布展的有关事宜。刘总的要求是,方案既要科学可行,又要能给广大客户留下深刻的印象,还要力求花费少。下面就请各位谈谈各自的高见吧。”

肖经理:“我有个建议,作为一个行业性的大型交易展示会,我们应该充分利用好这样的机会,通过一次这样的对外展示和推广,树立起良好的企业形象和楼盘形象,这对我们的品牌宣传和楼盘销售都将起到很好的促进和推动作用。考虑到目前公司开发楼盘较多、规模日渐扩大的现实情况,在展位面积问题上,建议考虑选择较大的展位,这样可以将所有楼盘整体参展,而且我们的展位应该选在展厅较好的位置。至于参展费用,适当提高点标准也未尝不可。”

杨助理:“好的,大家认为肖经理的建议如何?谢经理,您觉得呢?”

谢经理:“不行!现在好几个楼盘都还在紧张施工中,预计要下半年才能封顶,预售许可证也没有办理好,所以我不赞成全部楼盘都参展,而应该结合工程进度进行考虑,不能光从营销角度看问题。况且这么多楼盘一起推出来,感觉气派倒是气派,可是这样一来费用要高出多少啊?效果又会怎样?大家有没有想过这个问题?我看有些完全是不必要的浪费。”

(肖经理两眼望着窗外,做冷笑状,表现出不屑一顾的样子,准备起身。)

杨助理(用手按住肖经理):“好!两位经理都言之有理。肖经理重视营销和整体效应,这两方面从长远来讲是有重要作用的;谢经理呢,注重成本和实际效果,在目前销售不太景气的情况下主张控制费用开支,开源节流,这也是公司一直在强调的。但这次房交会对我们公司的确很重要,如果不把握好这样的推广时机,今年的销售任务就很难完成,也过不了年终集团公司的考核关。我们今天这个会议的目的也就是请大家来共同商讨一下,以便让宏远文化传播公司尽快对方案进行优化完善。时间比较紧迫,如果在这时候还闹内部矛盾,那我们怎么向领导交待?如果影响了公司整体工作,谁又担待得起这种大事?”

(谢经理有些不服,欲言又止。)

朱主任:“那你说怎么办呢?”

杨助理:“我觉得肖经理的意见还是比较有道理的,也符合公司年度工作会上刘总经理提出的有关要求。刘总经理也有这个意思,现在销售压力这么大,楼盘市场放量剧增,开发

商都在千方百计、不择手段地促进销售回款，如果我们不积极采取些措施、拿出些办法，那就只能等着被市场遗忘了。肖经理的建议可使一些潜在的客户进一步了解我们公司的情况，只是担心操作实施起来有一定的困难。谢经理说的也是公司的实际困难，今年这么多项目同时开工建设，投入的开发建设资金是历年来最多的，如果房交会营销推广费用投入太多，最后却达不到预期的效果的话，对我们自己也将是一种打击。”

肖经理：“对，在这个问题上，我们是应当谨慎再谨慎。”

杨助理：“因此，我们的布展就必须高质量、高效率。等下一方案定了之后，我们就开始抓紧时间做好参展的前期准备工作。肖经理、谢经理、朱主任，你们觉得怎么样？”

在座的各位都点头表示同意。

杨助理：“既然大家都认可，那就像去年秋季房交会一样，肖经理负责场地的布置和宣传工作。谢经理，请您协助一下肖经理，提供一下相关的资料，处理好相关方面的关系。朱主任，您还是负责安排调度接待人员和安保人员，到时请您这边和物业公司、营销部衔接一下，调配一些保安人员和置业顾问，搞好安全保卫和接待咨询工作。大家还有什么意见吗？”

朱主任：“挺好，就这样吧。”

众人都称可以。

杨助理：“好，那就先这么定了，还望各位精诚合作。”

三人起身告辞，杨助理起身送客。

杨助理：“谢经理，请留步，耽误您几分钟好吗？”

谢经理：“行。”

杨助理把门关上，请谢经理坐回沙发，说：“谢经理，刚才的事情您别生气，肖经理这人年轻气盛性子急，不拘礼节，您也别放在心上，大家都是为公司着想。”

谢经理：“小高啊，你是知道我的，小肖这人还是有点学问的，就是太自以为是了，不把别人放在眼里，不知道有多了不起啊！”

杨助理：“谢经理，您也是公司元老了，看着我们这些年轻人走进企业，看着我们从一个不太懂事的大学生慢慢成长起来，当时我也是跟肖经理一样，要不是您的教诲和传帮带，哪有现在的我呀。”

谢经理笑道：“小杨，杨助理啊，我看你是越来越老练了！不愧是经理助理，连我这老头子都佩服你啊！哈哈！”

看着谢经理露出了爽朗的笑，杨助理接着说：“您是前辈，我们这些年轻人还要您多培养、多帮助，平时在工作生活中要是有什么说得不对、做得不妥的地方，您也别往心里去。刘总常说了，和气生财嘛。呵呵。”

谢经理：“这你放心好了，我可是搞了二十多年的公关了，要是这点道理都不懂的话，这半辈子也都白活了，哈哈。好了，时候也不早了，我还得回办公室处理点事情。改天我们再交流吧！”

杨助理送谢经理至电梯口，与之握手道别：“您走好，多注意身体，谢谢您啦！”

回到办公室，杨助理要求王秘书尽快整理一下会议室，并递给他一张便条，请他开始准备公司年度股东大会。

便 条

至：王秘书

自：总经理助理杨林

主题：关于公司 2007 年股东大会

公司 2007 年股东大会拟定于 4 月底召开，会期两天，请拟写一份股东会会议通知和会议议程。具体日期和地点待定。

杨 林

2007 年 3 月 20 日



训练任务

任务 1 请从秘书工作的角度，指出案例中存在的不正确、不规范的言行举止。

任务 2 假如你是王秘书，请做好将于 10 点半由总经理主持召开的相关部门负责人碰头会的会议通知工作。

任务 3 王秘书应如何做好会议准备工作？利用模拟会议室，两人一组，一人扮演王秘书，一人扮演杨助理，演练准备会议室和检查会议准备工作的过程。利用机会参观学校的多功能会议厅或外单位会场，了解各会议设备在会议中所起的作用，观察并学习秘书人员或会议服务人员是如何进行会议设备的调试与操作的。

任务 4 会议陷入僵持状态后，杨助理是如何化解的？作为会议主持者，应当怎样引导会议进程？分组讨论杨助理是如何进行横向沟通，协调部门经理之间的关系的。

任务 5 请结合杨助理主持会议的情况，谈谈如何运用多媒体设备辅助会议发言，增强会议效果。

任务 6 如果你是王秘书，请参照学习有关合同，对布展协议的内容条款提出一些意见和建议。

任务 7 如果由你主持某次会议，你将如何有效地控制会议成本、提高会议效率？每人准备 2~3 分钟的演讲，分别上台陈述各自的观点。

任务 8 请你以天地置业公司王秘书的身份，准备一份该公司 2008 年度股东会的议程，并列出一份股东会所需的会议材料清单。

任务 9 股东会上，公司总经理将做年度工作报告，请你站在公司全局的角度起草这份报告提纲，并与相关部门负责人沟通，请其提供各方面的资料。

任务 10 你将承担公司股东会会议记录任务,请说说自己将如何做好会议记录和速记工作。利用教师课堂授课的某一段教案进行听写速记或看打训练,比一比哪位记录或输录的速度最快、内容最全。

任务 11 作为总经理助理杨林,你将参加股东会并做会议记录,请你就股东会上表决通过的事项形成股东会决议。

任务 12 若请你负责会后会议室的整理工作,你需要注意哪些方面?有意识地参加并观察某个会议组织者的会议准备和服务过程,分别记录其做得较好和不足的地方,会后与组织者进行交流。



能力拓展

拓展 1 会议成本控制训练



小案例

长期以来,天地建设集团公司由于涉及的工作范围广,因此,每年年初为安排布置全年工作,都要召开各种专题会议,而集团公司下属的各子分公司较为分散,到公司总部开一次会大都需要一两天时间,随之带来的是会议成本加大,交通费、会场费、材料费、餐饮费、住宿费、会标茶水鲜花费、电费等开支也不小,这还不包括有的会议发纪念品和高档烟酒所消费的费用。大约估算一下,一次为期两天的会议(以 100 人为基数)其直接会议成本都在 27600 元左右。在 2007 年年底集团公司举行的一次合理化建议征集活动中,很多部门都反映公司的会议数量多、时间长、成本高等问题,并针对这些问题提出了许多建设性的意见和建议。

2009 年 1 月 6 日,集团公司召开年度工作会议,只用了一天的时间,就集中布置了市场开拓、品牌推广、工程管理、安全生产、效能监察与党风廉政建设以及抗洪救灾表彰等六项专题工作。按照惯例,这次会议的六项工作需要分别召开六次专题会议,每次至少 4 个小时以上,各子分公司往返集团总部至少要花费 6 天,路途远、交通不便的甚至需要 12 天。集团公司这次会风的改进,实行了“多会合一”体制,受到了各部门的一致好评和积极拥护。

会议作为工作手段的一种,也和其他行为方式一样有它的成本。一般而言,会议成本包括直接会议成本、会议时间成本和效率损失成本。要了解会议成本的计算公式,即:会议成本=每小时平均工资 $\times 3 \times 2 \times$ 参会人数 \times 会议时间(小时)。公式中,平均工资之所以乘 3,是因为劳动产值高于平均工资;乘 2,是因为参加会议要中断经常性工作,因此造成的损失要以平均工资的 2 倍来计算。由此推断,开的会议越多,参加会议的人越多,会议的时间越长,会议成本就越大。所以,要少开会,开短会,开小会。此外,应尽量整合会议,如上例中将市场开拓会、品牌推广会、工程理会、安全生产会、效能监察和党风廉政建设以及抗

洪救灾表彰大会等多个专题工作会议整合在两天的时间内，统一召开，有效地提高了会议效率，节省了会议成本。

(1) 直接会议成本。这种成本也可以称为会议花费，包括与会者到达会场的旅行费用、会议期间的住宿和交通等费用、会场的租金、相关文件资料的费用等。这些花费都比较直观、清晰，也比较容易预估和统计。

(2) 会议时间成本。这种成本由与会者的会议准备时间、到达会场的旅行时间以及会议工作人员（包括会议秘书）的时间和与会者的人数等几个相关因素组成。有时候，这种时间成本可能由于各种因素的影响，如与会人员的准备时间太长且零碎等，造成难以统计和计算，我们可以把它转化为金钱成本。金钱成本由与会者人数和与会者的平均工资构成。

(3) 效率损失成本。这种成本是由于与会者参加会议，离开原来的工作岗位而造成的生产、管理、市场反应滞后等产生的损失。这种成本比较隐蔽，很多时候会被忽略掉，但它形成的结果又实实在在地摆在眼前。例如公司的周例会，可能有不少参加周例会的人有这样的经历，开会时心不在焉，因为还在想着某个客户的电话或许马上就要打进来了，前台或者秘书不一定处理得好，会跑单，等等。

如何降低会议成本呢？作为与会议有关的各方人员，都应承担起降低会议成本的责任和义务。

1. 会议的主持者

(1) 参加会议的人员数量要合理控制，不能太多，也不能太少；与会者在公司的层级不能悬殊过大，应保证每人都能在正常的气氛中畅所欲言，各抒己见。

(2) 要心胸宽阔，善于接纳各种意见，并给每个发言者以鼓励和赞扬；善于倾听和理解，不忽视各种看似微不足道的意见和看法；注意措辞，不要打击他人的积极性，特别是对持不同意见的人。每个与会者的风格、能力、经验、思维方式和看问题的角度都可能不一样，就有可能形成理解的偏差或误解，甚至是冲突，这时候，主持者既要保持积极正面的心态，还要善于利用各种技巧来保证会议在正常的氛围中进行。

(3) 注意会议的主题与大家讨论的方向有无偏差，如有偏差，要适时把会议方向拉回来；同时还应注意会议过程中可能产生的从众心理，多鼓励持不同意见的人多发言，并对其给予适当的鼓励和赞扬；对于要公布的既成决定，要确保其在会议中不再讨论，如确实需要，可以另外安排会议进行专门讨论。

(4) 确保会议按流程进行，掌握好时间，尽量不要推迟或延长会议；对每个与会者的发言时间应该有一定的限定；如果会议议定需要得出结论的，要事先告诉与会者，让他们心里有数。这些事项都可以在会议议程里写明，精确并缩短会议发言的时间，领导讲话做到言简意赅，切中肯綮，时间不超过 30 分钟；一般发言做到言之有物，杜绝空话、套话，时间严格控制在 10 分钟以内。

(5) 会议得出的决定和结论应该落实到部门或人，并确定完成决定所需要的时间、资源、

配合以及遇到问题时可以到何处或向谁获得帮助等。

(6) 安排会后跟踪, 确定会议的决定和结论能够有效实施。

2. 与会者

(1) 以积极正面的心态面对会议。开会能够直接表现与会者的业务能力、沟通能力、人际关系的处理以及应变能力等, 同时还可以与其他与会者进行交流。这既是展现自己的舞台, 也是提高自己的机会。

(2) 明确会议目的, 做到事前准备充分, 发言有的放矢。这样既能节省时间成本, 又能让大家明白自己的想法和问题, 有利于得到帮助和帮助别人。

(3) 会前做好准备, 除了准备好自己要发言的内容之外, 还应大致了解一下其他与会者可能发言的内容, 并且应该考虑到自己可能会被提问, 有可能的话, 还要准备一下应该提出的问题或意见。

3. 会议的协助人员

(1) 要事先准备好会议议程, 并在会前印发给每个与会者, 让每个参与者都明确了解会议的目的、主题、程序、参会人员构成等; 对于需要大家讨论同意的問題, 应事先将其相关资料准备好, 随会议议程一同发给每个与会者。

(2) 要掌握会议速记速录技巧, 做好会议记录, 落实措施要明确。会议结束后, 要及时利用电子邮箱等通信工具将会议上布置的工作任务及完成期限等整理分发给每个与会者和相关部门具体落实。

(3) 如果会议除了需要成文的规定或决策, 要及时将会议记录给决策人过目签名, 然后再下发给各相关部门和人员。

【拓展训练】

观察学院学生会或班级召开一次会议一般需要多长时间, 主持会议者和参会者是否都有会议成本意识。分组进行讨论, 每人提出一条控制会议成本的小建议, 安排好会议主持人和记录员, 分别做好相关工作。

拓展2 会议活动摄影训练

办公室是会议、接待等工作的主办部门, 在接见上级领导、举行大型会议和重要活动等场合, 都需要办公室工作人员或秘书陪同服务, 甚至进行摄影报道。拍摄以会议活动和领导视察等为内容的题材时, 要求秘书人员善于捕捉精彩瞬间和人物表情, 因为在这种情况下, 没有等待和重拍的可能, 也不可能像摆拍静物那样有太多准备和思考的时间及空间。在拍摄会议和活动的过程中通常要注意以下几点。

1. 要选好相机和有关设备。一般来说, 数码相机是拍摄会议活动等的首选设备, 在拍摄

重要会议或重大活动时,要用单反数码相机,因为这种相机快门延时时间短,利于捕捉拍摄时机和抓拍更多照片,且方便快捷,无须后期成本。相机的闪光灯指数要大,质量要高,能够连闪为最佳;电池要充分备足。拍摄不熟悉的会议场地时,最好先到会场看看,观察灯光条件、主席台领导位置、出入口位置等,选择最佳的拍摄角度,做好拍摄前的准备工作。

2. 事先要尽量多地了解会议、活动的内容,如了解领导到达的时间、人数、领导中的排位、谁是主要人物、考察参观的路线、会议议程、会议室的布置及灯光等,对需要进行拍摄的场景做到心中有数。

3. 在拍摄中要突出会场全貌。一般选择正面远景拍摄,要注意把会议横幅或有关会议、活动的标识拍摄完整,主题突出醒目,整体感强,让人一看便明白会议的主要内容。照片在注意构图美感的同时,更要表现出主题内容。

4. 要重点突出会议、活动的主要领导。拍摄时,要尽量靠近、靠前,占领最佳位置。可以选择在主要领导步入会场、致辞、颁奖等时候靠近主体拍摄,并尽量使用连拍档,因为这时秩序较混乱,是最容易出差错的。领导、嘉宾讲话时,正确的拍摄角度为 45 度,注意麦克风不能和嘴连接或挡住讲话领导的脸,还要注意不能在领导头部出现背景分割线条。对会议、活动的主要领导人要尽量多拍摄几张,留有选择的余地,做到万无一失。

5. 要注意掌握不同场合和时机的拍摄重点。拍摄签到台时,应重点拍摄来宾签到、礼仪小姐为重要领导佩戴胸花、主方领导迎接重要宾客以及握手的场面等;拍摄 VIP 厅时,应拍摄领导或 VIP 交谈、寒暄、互赠名片等场景,一般结合背景的陈设,交代会议场所;拍摄宴会活动时,在主宾进入宴会厅就座后,要搞清楚主桌的位置,对主桌的贵宾重点拍摄,如他们相互交谈的情景。宴会开始后,要拍下主宾致辞、举杯的镜头以及大厅的全景。

此外,如果发现在会议、活动的某个关键时刻或场面出错或未抓住时机,务必大胆地请领导再来一张(如“稍等一下!”“这个表情好极了!”“请再来一次”等);如果发现领导们的角度、位置不对,也可以请其稍做调整。若当时有摄影记者在场,可以彼此留下联系方式,以便在自己拍摄的照片质量不高或不符合要求时请其提供帮助。



小贴士——会议设备的操控

常用的会议设备以功能划分,主要有显示设备、扩声设备和摄录设备,器件包括投影仪、投影幕布、麦克风、调音台、功放、音频处理器和数码相机、摄像机、录音笔、激光笔等。以下对主要设备的操作使用进行简单介绍。

1. 投影仪

投影仪的操作步骤如下:(1)打开投影仪;(2)将投影仪的视频输入信号电缆(梯形 15 针 VGA 公接口)接至计算机的外部视频输出端口(蓝色梯形 15 针 VGA 母接口);(3)打开笔记本电脑;(4)按组合切换键切换笔记本电脑的显示信号至外部输出接口;(5)根据需要调正亮度、清晰度等;(6)使用完毕后,用遥控器关闭投影仪,待投影仪散热完毕后,关闭电源。

在使用投影仪时,应注意:(1)尽量使用投影机原装电缆,内部电缆零件更换尽量使用原配件;(2)使用时要远离水或潮湿的地方,远离热源,注意电源电压的标称值;(3)注意防尘,可在咨询专业人员后采取防尘措施;(4)机器的地线和电源极性不可自行维修,不可打开机体;(5)投影机不使用时应当切断电源,如发现异常情况,应先拔掉电源;(6)投影机使用完毕,要待机器冷却后关闭电源;(7)移动时要注意轻拿轻放,运输时注意包装、防震。

2. 数码相机

数码相机的操作很简单,基本按照“取景—对焦—拍摄”这一程序即可。在使用时,应注意如下问题:(1)不要太靠近被摄体。物距太近,光学取景器与所拍摄的图像会有误差;近距离拍摄人像,会使被摄者有一些不自然的表情。(2)避免过高或过低的温度。极端的温度会给数码相机和电池带来很大的损害,任何时候都不要将相机直接暴晒在太阳下,要确保相机远离灼热的地方。当天气比较寒冷时,要将相机放在一个密封的塑料袋中,塑料袋能起隔温的作用。(3)取景要准确。拍摄时,被摄体最好处在顺光的位置。不过对于数码相机而言,有一个问题是 LCD 屏幕在强光下很难看清楚,因此最好购买一个带有取景器的数码相机。当然,不依赖 LCD 屏幕的另一个好处是减少电池消耗。(4)在逆光拍摄时使用闪光灯进行补光。要解决逆光拍摄的问题并不难,可打开闪光灯,对被摄体进行“闪光补充”,闪光灯可照亮物体的表面并削弱天空的亮度。(5)应注意防热、防寒、防水、防雾和防沙。保藏相机要远离灰尘和潮湿的地方,并在保藏前取出电池。

3. 摄像机

摄像机的主要操作步骤有:开机、装录像带、拍摄、回放检查、关机。摄像机的具体使用方法如下:(1)插上摄像机交流电源(或使用机内已充电的电池作电源),按下电源开关,接通电源。(2)打开录像带盒,装上录像带,将盒关闭。(3)将防灰尘镜头盖取下,然后打开监视屏,此时可以看到镜头中的图像。(4)将右手四指伸入保护皮带内,握住机身,左手托住摄像机底部,防止在拍摄过程中机身抖动,然后将镜头调整,对准要拍摄的景物,注意在监视屏中观察。(5)按下摄录按钮,对准景物开始摄录。在摄录过程中,可用调整 T/w 焦距的滑钮,将拍摄的景物拉近或推远;用双手或单手握稳机身,可以左右均匀转动拍摄。如果按快照按钮,还可以拍摄一幅静止画面(照片)。(6)大多数摄像机通常再次按摄录按钮,可以暂停拍摄,监视屏会显示“PAUSE”字样。(7)如果要继续拍摄,只要重复(5)、(6)两步即可。(8)拍摄一段影像或拍摄结束后,可以回放拍摄的影像,检查拍摄效果。操作方法如下:转换到录像带播放状态,在摄像机顶部的播放控制按钮中,反复使用快进、快退、暂停和播放按钮,找到录像带中需要回放的起始位置,按播放按钮回放,在监视屏中观察拍摄效果;如果还要继续拍摄,应使用快进、快退、暂停和播放按钮,找到录像带中继续拍摄的起始位置并且切换到拍摄状态。(9)拍摄完毕,弹出录像带并再次按下电源开关关闭电源,合上监视屏,盖上镜头防尘盖。

摄像机的日常维护注意事项如下:(1)拍摄时避免镜头直对阳光,以免损伤 CCD 板。

(2) 拍摄完毕保存摄像机时一定要取出磁带,卸下电池。(3) 摄像机保存时要放置在干燥处,避免机器受潮。(4) 尽量避免在雨雪天拍摄,如要拍摄,要妥善防护。(5) 避免在低温下长时间拍摄,防止机器老化。(6) 在寒冷的冬天,从室外进入室内温差较大,机器容易结露。正确的方法是将摄像机放置在密封的塑料袋中,待机器与室内温度一致时再取出。(7) 当发现镜头沾上灰尘时,一定要用专用的镜头纸和吐气球来清理,应先吹去灰尘,再用柔软的擦镜头布,轻轻地把镜头上的灰尘擦去。在拍摄间隙中要及时盖上镜头盖,这对摄像机镜头的保护非常重要。(8) 应当在镍氢/镍镉电池里的电全部用完后再充电,否则容易使电池的使用时间越来越短。

(来源: <http://renwen.bistu.edu.cn/oa/hardware/text1/12.33.htm>, 有改编)

【拓展训练】

利用学校或社会单位举行大型会议活动、庆典仪式等机会,观摩或现场请教活动的新闻宣传人员或新闻媒体摄影记者是如何找拍摄角度、抓拍摄时机的。



实训小结

1. 绘制本项目的知识、技能点网络图;
2. 简述本项目的实训心得、体会;
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

实训项目十四

计算机与办公自动化



实训目标

1. 了解计算机与办公自动化系统应用等基本知识
2. 掌握计算机硬件组装、局域网组建方法
3. 掌握 Windows 操作系统的安装、应用与维护
4. 掌握 Word、Excel、Powerpoint 等常用办公软件的安装、应用与维护
5. 掌握打印机、复印机、扫描仪、传真机等常用办公设备的操作应用与基本维护
6. 掌握网络资源搜索与利用的基本方法及简易网站设计等



教学实战（A线）



项目导入

至 2006 年 4 月，××天地置业有限责任公司成立已有整整四年时间，依靠集团公司的强大后盾支持，形成了“立足 A 市，以 A 市、B 市、C 市为基地，辐射××省 3+5 城市群”的战略布局，公司在 A 市以外的 B、C、E、F、G、H 等地设立了子公司或分公司。为了方便工作联系，提高工作效率，利用公司四周年庆这一契机，公司对旧的办公设备进行了淘汰更换，添置了一批新机器设备，更换了网络设备，并计划开发公司网站，邀请计算机专家前来讲授计算机使用和维护方面的知识。

4 月 30 日，公司总经理办公会将“适时引入办公自动化系统，构建网络办公平台”提上议事日程，并要求办公室就此事向集团公司行文请示，并跟踪上次向集团公司报送的关于开发公司网站和设立 B 市分公司这两封请示文件的办理进度。

“五一”过后，天地置业公司办公室杨秘书外出办事，刚好路过集团公司办公大楼，于是顺便去打问一下文件的批复情况。进入集团公司办公室，一位新来的秘书正在草拟批复文稿（如下所示），看到这份草稿，杨秘书当即指出了其中的不足。

批 复

× × 天地置业有限责任公司:

对你司的多次请示,做如下答复。

1. 原则上批准你司引入办公自动化系统,建立网络办公平台,你会司应在周密的市场调研和考察的基础上,优选系统开发商,并尽早投入运行,提高办公效率。

2. 关于你公司提出的“关于开发天地置业公司网站的请示”,待集团公司网站开发方案确定后再行考虑。

3. 你公司提出设立 B 市分公司的可行性方案,有利于公司对外开辟新的业务,也可有效利用集团公司在 B 市现有的相关资源,批准你司的请示。

天地建设集团有限公司

二〇〇七年五月十日

集团公司的批复文件下来后,天地置业公司要求办公室作为办公自动化系统平台的承办部门,负责将该项工作尽快付诸行动,8 月份正式投入运行。



实训任务

任务 1 查阅了解常用办公设备的功能和使用说明,学习打印机、复印机、扫描仪、传真机等的操作方法。利用秘书实训室及相关办公设备,进行文字、数据、图形图像等的加工处理实训。由实训指导老师下发实训任务单,每位学生抽签获得任务并独自完成后,通过发送电子邮件提交作业。

任务 2 公司新购进一批计算机,请你帮忙或指导本部门同事组装电脑,并安装好 Windows 操作系统。

任务 3 公司拟搬迁至集团公司办公大楼办公,请你负责协调组建新的办公局域网,并开通网络,说明组建局域网的步骤。

任务 4 公司计划采购一批办公设备,其中包括打印机、复印机和传真机,请你负责前期的市场调查,并提出采购方案。

任务 5 作为天地置业公司办公室秘书,请起草一份引入办公自动化系统的请示。

任务 6 集团公司办公室新来的秘书起草的批复存在哪些错误?请为其指出,并重新拟写一份合乎规范的批复。

任务 7 利用网络下载某一办公自动化(OA)软件,并试用该软件的各种功能。

任务 8 尝试通过局域网共享某一台主机上的文件,并下载该文件。

任务 9 2~3 人一组,试用 Word 软件执行多人协作处理文档,用 Excel 软件执行成绩

名次排列任务，用 Powerpoint 软件设计电子课件任务，并说明这些功能的实用性和好处。

任务 10 跟同学讲述自己利用网络搜索信息、收发邮件、下载资料、电子购物等方面获得便利的经历，并分享自己正在使用的一些网络新功能、新经验。

任务 11 应用互联网搜索“国际秘书节是哪一天及国际秘书节的由来；××省 2008 年秘书技能竞赛活动”等相关信息，尝试采用多种搜索引擎和搜索技巧，如变换搜索引擎、应用高级搜索、多步骤抗震搜索和选择适当主题词等。

任务 12 利用网页设计软件，为天地置业公司设计制作一个简单的企业网站。



实训平台

1. 实训设施

(1) 实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室

(2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、Windows 系统安装软件等；投影仪、麦克风、音响等

2. 教学互动

(1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



自主演练（B线）



情景描述

宏远开关制造有限公司是输配电和高低压电器元件的专业制造公司，是国家火炬计划

184 项目化——秘书综合实训

重点高新技术企业、全国最大的高低压开关生产基地之一，是 ISO 9001 质量体系认证和 ISO 14001 环境管理体系认证合格企业。

公司十分注重企业文化建设工作，长期以来，一直以“为用户提供解决问题的方案，而不仅是产品”为宗旨，坚持“以质量求生存，以诚信求发展”的经营理念，以人为本、积极进取、不断创新，以其优质的产品和优良的服务，赢得了客户的信赖，建立了知名的企业品牌，树立了良好的社会形象。

2005 年 2 月，宏远公司通过社会招聘新录用了一批技术、营销、管理人员，共 15 人。3 月 1 日，新员工来公司报到后，按照公司相关规定，人力资源部组织人员按计划对他们进行了入厂综合培训，内容包括公司简介、企业文化、公司发展历程、远景目标和规章制度等。培训时间集中安排在 3 月 1 日全天，具体如下。

时 间	培 训 内 容	负 责 人
上午 9:00~10:00	厂区介绍及实地参观	办公室罗主任负责
下午 10:30~11:30	厂史教育及远景规划	彭副总经理主讲
下午 14:30~15:30	公司宣传光碟观看	办公室刘秘书负责
下午 16:00~17:00	企业文化与公司制度	人力资源部潘部长主讲

3 月 1 日上午 8 点 50 分，杨秘书正准备去开会，办公室传真机铃声响起，她匆匆接起电话，给对方发送了传真信号，但传真传了一半便断了，传真内容不全，经检查发现，原因是缺纸了。她连忙叫同事小王帮忙装好传真纸后，再打电话给对方说明原因，并请其将文件重新传真一次。但传到第二页时，传真机又出问题了，纸张卡在传真机里“进退不得”，这次是“卡纸”了。不太懂传真机操作的小王好不容易才将卡纸故障给排除。



训练任务

任务 1 如果你是宏远公司人力资源部经理助理，请打印一份培训通知，以 Word 文档格式保存，并复印两份（说明复印的步骤），一份张贴在公司通知栏，另一份由人力资源部存档。

任务 2 请用 Excel 制作两份电子表格，其中一张为《培训人员签到表》，用于新进员工培训签到；另一张为《入厂综合培训安排表》（按上述提供资料设计），包括培训时间、地点、内容和负责人等。

任务 3 为了使培训更加生动、有效，公司领导要求改变以往的单纯授课式的培训方式，将培训内容制作成幻灯片，请用 Powerpoint 为彭副总制作一份幻灯片演讲稿，内容为公司的发展历程、现状及远景规划。

任务 4 办公室罗主任要求你负责放映企业宣传片，请在下午上班前准备好电脑及投影设备，并做好具体操作工作。

任务 5 如果你是小王, 请你现场解决传真机在接发传真过程中出现的缺纸、卡纸等常见问题, 并向办公室主任说明原因。

任务 6 领导要求你为新员工培训拍照, 但你有事脱不开身, 请你临时教办公室同事有关数码相机的操作方法和注意事项, 包括如何掌握好拍摄角度、拍摄时机和使用过程中机器的防护等。



能力拓展

拓展 1 计算机病毒查杀处理训练

许多人认为, 只要给计算机安装了杀毒软件和防火墙, 就可以高枕无忧了。实际上, 现在不少病毒的发展速度比杀毒软件和防火墙还要快, 杀毒软件和防火墙只能降低计算机中毒的概率, 并不能保证它永远不中毒。计算机一旦中毒, 该如何紧急处理呢?

1. 若计算机正在上网, 发现异常时, 应马上断开网络

如果发现 IE 经常询问你是否运行某些 **ACTIVEX** 控件, 或生成莫名其妙的文件, 或询问是否调试脚本之类的, 就一定要提高警惕, 因为这说明你的计算机可能已经中毒了。典型的因上网而被病毒入侵的情况有两种: (1) 浏览某些带恶意指码的网页时, 浏览器的默认主页或标题被修改了, 这是相对轻微的情况。如果遇到可以格式化硬盘或令 **Windows** 不断打开窗口直到耗尽资源而死机的病毒, 情况就严重得多了, 未保存的和已存放在硬盘上的数据都有可能受到部分或全部的损坏。(2) 黑客的潜在木马病毒或蠕虫类病毒发作, 会让你的机器不断地向外界发送你的隐私, 或利用你的名义和邮件地址发送垃圾邮件, 进一步传播病毒; 还有就是黑客的手工入侵, 以窥探隐私或删除、破坏文件为目的。

此时, 应立即断开网络连接, 这样能降低损失, 同时可避免病毒向更多的在线计算机传播。此时不要马上重新启动系统或者关机, 应采取进一步的处理措施。

2. 计算机中毒后, 应马上备份、转移文档和邮件等资料

计算机中毒后, 须立即运行杀毒软件清除病毒。为了防止杀毒软件误杀或删除尚未处理完的文档和重要邮件, 应该首先将它们转移备份到其他存储介质上。由于一些长文件名的文件和未处理的邮件要求在 **Windows** 系统下备份, 所以建议先不要退出 **Windows** 系统, 因为病毒一旦发作, 就可能无法进入 **Windows** 系统了。

不管这些文件是否带病毒, 都应该备份, 用标签纸标记为“待查”即可。有些病毒是专门针对某个杀毒软件设计的, 一旦运行, 就会破坏其他的文件, 所以先备份是以防万一的措施。将文件备份后, 先清除硬盘内的病毒, 再慢慢分析和处理这些额外备份的文件。

3. 如果发现病毒，必须在Windows系统下运行一次杀毒软件

发现病毒后要立即杀毒，即使是在带毒环境下，安全卫士 360+nod32 或卡巴斯基等杀毒软件都可以选择。另外，日常使用计算机时可以只用权限较低的账户，管理员级别只在安装程序或修改系统时使用。这样，病毒所造成的影响也可被降至较低限度。

4. 用GHOST和分区表、引导区的备份来恢复操作系统

如果平时做了 Windows 的 GHOST 备份，用它来镜像一次，得到的操作系统就比较保险，连潜在的木马程序也可以顺便被清理，但前提是此 GHOST 备份绝对可靠。

5. 再次恢复系统后，更改网络相关密码

再次恢复系统后，包括登录网络的用户名、密码，邮箱和 QQ 的密码等均须更改，因为黑客极有可能已在入侵过程中获取了有关密码。另外，很多蠕虫病毒发作时会向外随机发送你的信息，所以这些更改是必要的。

（来源：http://www.bp123.cn/mfsd/20073120_2.html）

【拓展训练】

你的计算机有过中毒的经历吗？你是如何处理的？和大家分享自己防止计算机中毒的一些经验和技巧。

拓展 2 办公设备故障排除训练

秘书在操作使用办公设备时，常会遇到各种各样的问题，及时、迅速地排除这些故障将有利于提高工作效率和质量。常见的办公设备故障及其处理方法如下。

（1）激光打印机的打印纸上出现竖直方向条纹。电晕部件变脏被堵塞，或感光鼓上方的反射镜粘有脏物，都会阻止墨粉从感光鼓上转印到打印纸上，造成打印纸上出现竖直条纹。

（2）联机打印时，进纸正常，但打印无字迹。此时应先检查计算机及其外设硬件是否正常（如打印线缆、打印机连接卡口、电源插座等）；若无异常，可确定为打印机本身故障，需进一步检查。

（3）喷墨打印机开机来回碰撞。此时应首先检查导轨是否干涩，如果导轨干涩，滴几滴润滑油可以改善状况（此时应先切断电源），检查完导轨后如果故障仍存在，需要继续检查定位传感器是否松脱或损坏。

（4）打印出奇怪的字符。这很有可能是驱动程序出现了问题，例如驱动文件受到损坏或者发生丢失，影响打印机的正常输出。

（5）投影仪产生图像色彩失真。这可能是投影仪的色彩设置出现问题，可以按投影仪遥控器或者投影仪控制面板上的菜单按钮，并选择显示菜单下的全部重置命令，如果这种方法

不能解决色彩问题的话,则有必要认真检查显示信号线上是否有弯曲或折断的插针,如果是插针受损,则需重新更换显示信号线。

(6) 传真机传真时出现线条。如果传真或者复印稿件出现黑线条,很可能是扫描器受到污染(通常是使用涂了修正液的稿件导致)。此时可以打开机器正面面板,用棉球蘸上酒精或清水清洁下方的长条形的透明玻璃条。

(7) 打印字符不全、不清晰。可能的原因是墨盒墨尽、打印机长时间未用或喷嘴堵塞。

(8) 打印机或传真机不进纸。其原因可能是纸张太薄(80克以下)、太厚(150克以上)或不平整。也可能是搓纸轮故障,无法将纸张导入机器,需要维修或更换配件。

(9) 打印机开机后没有任何反应,不通电。可能是打印线缆故障、打印机保险管烧坏或主板故障。相应的解决办法是:换一根打印线;更换一个基本相符的保险管配件(保险管上都标有额定电流);若是主板故障,则需要送维修部进行维修。

(10) 打印纸输出变黑。这是指初级电晕放电失效或控制电路出故障,使得激光一直发射,造成打印输出内容全黑的现象。这时应检查电晕放电线是否已断开或电晕高压是否存在、激光束通路中的光束探测器是否工作正常,因为这几个方面直接关系到输出效果。

(11) 输出字迹偏淡。安装在感光鼓上方的反射镜上如有脏物,激光遇到镜子上的脏物时被吸收掉,不能到达感光鼓上,从而在打印纸上形成一窄条的白条纹。若是墨粉盒失效,通常会造成大面积区域字迹变淡。此时应取下墨粉盒轻轻摇动,使盒内墨粉均匀分布,如果仍改进不大,则应更换硒鼓、粉盒或者给硒鼓加粉。

(12) 打印纸上重复出现脏迹。这是因为某一轧辊上沾有污迹,如果脏迹相距较近,可能是小轧辊形成的;相距较远时,就应检查大一些的轧辊,先测量出脏迹之间的距离,再用以下公式算出引起脏迹的轧辊直径:轧辊直径=脏迹距离/ π 。如 HP 激光打印机,感光鼓直径为 3.75 英寸(91mm),显影辊直径为 2 英寸(51mm),定影辊直径为 3 英寸(76mm)。

(13) 复印机复印出的复印件全黑。原因可能是曝光灯管损坏、曝光灯控制电路故障、光学系统故障或充电部件故障。需更换相关的配件或送维修部进行维修保养。

(14) 复印无图像。若是充电电极接触不良或电极丝短路,可重新接通充电电极或更换电极丝;若是控制显影器的离合器老化或损坏,应更换离合器;若是显影器脱位或驱动齿轮损坏,应将显影器重新安装到位或更换驱动齿轮;若是感光鼓安装不到位,可重新安装。

(15) 复印后复印件出现底灰。若是曝光不足、曝光灯老化、照度下降,可调整曝光电压、光缝或更换曝光灯;若是显影偏压过低或无显影偏压,则调整显影偏压,检修显影偏压电路;若是墨粉、载体受潮,电阻率下降,墨粉与载体的带电性变差,造成显影效果不良,则更换墨粉或载体;若是感光鼓疲劳,则应清洁或更换感光鼓。

(16) 找不到扫描仪。此时应检查扫描仪的电源及线路接口是否已经连接好,确认是否先开启扫描仪的电源,然后才启动计算机。如果不是,可以按 Windows“设备管理器”的“刷新”按钮,查看扫描仪是否有自检,绿色指示灯是否稳定地亮着。

(17) 扫描仪在扫描时出现“硬盘空间不够或内存不足”的提示。此时应确认硬盘及内存

是否足够,如果空间很大,请检查设定的扫描分辨率是否太大,从而造成文件数据量过大。

(18) 扫描时噪音奇大。此时应拆开机器盖子,找一些缝纫机油滴在卫生纸上,将镜组两条轨道上的油垢擦净,再将缝纫机油滴在传动齿轮组及皮带两端的轴承上(注意油量适中),最后适当调整皮带的松紧。

(19) 扫描时间过长。此时应检查硬盘的剩余容量,将硬盘空间最佳化,先删除无用的 TMP 文档,做 Scandisk,再做 Defrag 或 Speed Disk。注意,如果最终实际扫描分辨率的设定高于扫描仪的光学分辨率,则扫描速度会变慢,这是正常现象。



小贴士——主要办公设备的操控

现代办公设备不断升级,产品更新换代日益频繁,技术日渐先进,使用操作更加便捷。秘书常用的办公设备主要有计算机(笔记本电脑)、打印机、复印机、扫描仪、传真机等,以下简要介绍几种常用设备的操作和保养维护。

1. 笔记本电脑

笔记本电脑的操作与普通计算机差不多,这里主要介绍其保养方法。

(1) 笔记本电脑最忌震动,包括跌落、冲击、拍打和放置在较大震动的表面上使用,这些恶劣环境很容易造成笔记本电脑的外壳、硬盘和屏幕损坏,例如,在行驶的车辆上使用笔记本电脑经常造成硬盘损坏。

(2) 潮湿的环境对笔记本电脑也有很大的损伤,包括不小心将水和饮料泼到笔记本电脑上,以及在湿度很大的地方使用笔记本电脑。目前市场上很多笔记本电脑并没有防水设计,泼到笔记本电脑上的液体会顺着键盘的空隙流入主板,严重损坏笔记本电脑。

(3) 过热和过冷的地方也会令笔记本电脑工作不正常或者损坏,过热的地方一般是指温度在 40°C 或以上的地方(如阳光直射的室外或者闷热的房间内),这些地方会造成笔记本散热的不畅而死机,而过冷(如零下 20°C 的北方地区)的地方会造成笔记本电脑的屏幕显示不正常,或者硬盘将会读取不畅。若将在低温环境下(例如空调强劲的房间)的笔记本电脑移动到温暖的环境,机器内将会产生一些凝结的露水,也有可能造成主板短路以致损坏,所以在笔记本电脑的旁边最好不要放置液体。将机器从低温环境一下移动到温暖的环境时,要先关机然后静置 20 分钟左右,让机器内的结露蒸发,以免造成损坏。

(4) 对笔记本电脑有较大损害的还包括在灰尘和烟雾较重的环境工作。灰尘和烟雾中的颗粒会随着散热风扇带起的散热气流污染笔记本电脑的散热系统,造成散热能力下降。灰尘严重时会造成短路甚至是卡死风扇。实际使用中最容易忽略的就是桌面的灰尘也会被散热风扇吸入笔记本电脑中,因此请注意桌面的清洁。

(5) 虽然笔记本电脑的外壳都有屏蔽涂层,但强烈的电磁干扰也将会造成对笔记本电脑的损坏。这种情况一般是发生在设计不完善的笔记本电脑上或者电磁干扰特别强烈的地方,例如电信机房、强功力的发射站以及发电厂机房等地方,有些电磁屏蔽设计不良的笔记本电脑在这些地方会频繁死机或者停滞,但是一般的个人用户不会遇到这样的情况。

总之,最适合笔记本电脑的地方是干燥、空气清洁、没有较大的震动和强烈的电磁干扰、温度在 $0^{\circ}\text{C}\sim 30^{\circ}\text{C}$ 之间的室内环境。

2. 传真机

操作要领: (1) 首先将欲发送的原稿放入传真机内。(2) 根据原稿情况选择发送参数(扫描线密度、对比度)。(3) 拨通对方电话,听到对方接收信号后,按下启动键(START)开始发送,放下话筒。(4) 发送完毕,传真机自动恢复至待机状态。若为接收传真,接收方接到发送方的电话,通话后给对方发送信号,即按下启动键(START),便可放下话筒,开始接收,直到接收完毕。

注意事项: 在操作时应注意原稿的质量,防止发生堵塞、损坏等事故;纸张太厚或太薄的文件以及有皱折、卷曲、潮湿、切边不齐的文件不宜发送;应将文件上的紧固件如曲别针、订书钉、胶带等在发送前全部去掉,以免造成机械故障;机器发出堵纸信号时,应及时将卡住的原稿取出。

3. 复印机

操作要领: (1) 开机预热。接通电源开关后,定影器开始预热升温,此时面板上显示出预热等待信号,待信号消失后即可复印。(2) 放置原稿。将原稿放在稿台玻璃板相应的标志线(如 B5、A4 等)之内,复印纸的大小(如 B5、A4 等)和输纸方向(竖向或横向)应与原稿的大小和放置方向一致,然后用盖板压紧原稿。(3) 复印纸的选择与安装。选定复印纸尺寸后,将复印纸抖松,以便清除静电,防止粘连,并将断裂、破损、有毛边的复印纸挑出,以免影响机器的正常运行,然后将纸磕齐装入纸盒内,并将纸盒插到机器上。(4) 选择复印倍数,确定复印份数,调节曝光量。(5) 开始复印。待预热指示灯熄灭,复印指示灯亮时,即可按下复印按钮,开始复印。(6) 复印完毕。一次复印结束后,从接纸盘上取出复印品,进行整理、装订,并将原稿从稿台上取下整理好,放回原处。对于使用次数频繁的复印机,在每次复印完毕后可不必切断电源,使其保持待印状态,这样可缩短下次复印的预热等待时间。

注意事项: (1) 经常性保养。在静电复印机的复印份数达到一定数量时,应对复印机中易污染的部件进行清洁保养,主要包括清除感光板、电极丝、屏蔽罩、镜头、反射镜、搓纸轮、输纸辊、稿台玻璃等易污染部位的污垢和灰尘,应对这些部件进行吹拂或擦拭。(2) 定期检查和维修。静电复印机经过长期使用后,应对其机件进行全面检查和维修,主要是做好机件的全面清洁、润滑、调整以及更换易损件和失效的零部件等工作。(3) 消耗材料和易损件的更换与补充。在静电复印机的日常使用中,需要对各种消耗材料和易损件进行定期的更换和补充。主要包括感光鼓的更换、墨粉的补充、复印纸的补充等。

4. 扫描仪

操作要领: (1) 开机预热。(2) 将要扫描的文件或照片朝下平铺在玻璃板上。(3) 打开计算机上的扫描软件,单击“预览”开始预扫。(4) 调整扫描界框,选定色彩、用途、大小、材料等项,再单击“扫描”,开始正式扫描。(5) 扫描完毕后,即可在保存的文件夹中看到扫描的资料。如果需要对扫描的文字资料进行编辑,还可以利用“汉王”等文字识别软件进行识别。

注意事项: (1) 一旦扫描仪通电后, 千万不要热插拔 SCSI、EPP 接口的电缆, 这样会损坏扫描仪或计算机, USB 接口除外, 因为它本身就支持热插拔。(2) 扫描仪在工作时请不要中途切断电源, 一般要等到扫描仪的镜组完全归位后, 再切断电源, 这有利于扫描仪电路芯片的正常工作。(3) 由于一些 CCD 的扫描仪可以扫描小型立体物品, 所以在扫描时应当注意, 放置锋利物品时不要随便移动以免划伤玻璃, 包括反射稿上的钉书针; 放下上盖时不要用力过猛, 以免打碎玻璃。(4) 一些扫描仪在设计上并没有完全切断电源的开关, 当用户不用时, 扫描仪的灯管依然是亮着的, 由于扫描仪灯管也是消耗品(可以类比于日光灯, 但是持续使用时间要长很多), 所以建议用户在不用时切断电源。(5) 扫描仪应该摆放在远离窗户的地方, 因为窗户附近的灰尘比较多, 而且会受到阳光的直射, 减少塑料部件的使用寿命。(6) 由于扫描仪在工作中会产生静电, 从而吸附大量灰尘进入机体, 影响镜组的工作, 因此, 不要用容易掉渣儿的织物(绒制品、棉织品等)来覆盖, 可以用丝绸或蜡染布等进行覆盖, 房间内适当的湿度可以避免灰尘对扫描仪的影响。

【拓展训练】

利用办公自动化模拟实训室, 对常用办公设备进行操作训练; 联系多家办公自动化设备维修厂家(店), 就办公设备故障排除和简单维修进行分组实践。



实训小结

1. 绘制本项目的知识、技能点网络图;
2. 简述本项目的实训心得、体会;
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白



链接——办公自动化技能大赛

一、参赛对象

秘书专业在籍学生

二、比赛目的

配合计算机应用基础、办公自动化等课程的开设，通过技能竞赛考查秘书专业学生对办公自动化的掌握处理能力，提高秘书专业学生的从业技能和从业意识。

三、比赛形式

采用现场上机操作比赛形式，选手在规定时间内完成相应的题目（题目全为上机操作题），最后将答案打包上交完成。参加竞赛的选手可单独参赛，也可自行组队参赛，每队为 3 人，单独参赛选手只计个人成绩。团体成绩由参赛代表队 3 名选手个人赛成绩累加计算。

四、比赛地点

计算机房

五、比赛内容

办公自动化知识竞赛具体内容包括文字录入、Windows 系统操作、Word 文字排版、Excel 电子表格制作、Powerpoint 幻灯片制作等。

六、参赛方法

参赛选手每人使用一台计算机，在规定的时间内独立完成给定的题目。答题时间为 2 小时。

七、比赛时间

可根据《办公自动化》课程或相关课程的教学进度安排竞赛具体时间。

八、评选方式

大赛组委会聘请有关专家进行评选，根据是否达到题目要求、美观程度如何等方面选出优秀作品。

九、奖项设置

本次竞赛依竞赛得分设一、二、三等奖和优胜奖。一等奖一名、二等奖两名、三等奖三名、优胜奖若干，并综合评选出“优秀编辑能手”、“最佳团队奖”等奖项，发给获奖者荣誉证书和奖品。

【竞赛试题】

第一题

现代办公技术运用给文秘工作带来的负面影响

电子计算机技术的运用被称为人类科学技术发展史上的“第三次革命”，办公自动化时代的到来使秘书由“笔杆子”向“键盘子”转变，计算机的运用操作已成为现代秘书的必备技能。应运而生的办公自动化大大加快了秘书工作流程，提高了工作效率，缩减了经费开支，也使得办公室管理变得更为科学。但办公自动化技术的普及运用也给文秘工作带来了一定的负面影响。

一、对原始材料真实性、递进性、备查性的负面影响

1. 领导讲话稿的拟写、修改、保存方面

目前，各类企事业单位的领导和秘书均配有专用计算机。领导讲话稿的处理一般都在计算机上完成，即秘书根据领导的思路在自己的计算机上完成初稿，交由领导审阅。这一步骤有以下几种可能：一是领导不懂计算机，秘书得把稿子打印出来呈交上去；二是领导懂计算机，秘书只需交一个软盘就行了；三是单位内部已联网，秘书发个电子邮件就够了。以上三种可能中，第一种与以笔办公一样，对原始材料的真实性、递进性、备查性影响不大，每一进程都是“白纸黑字”。第二种、第三种则具有明显的弊端，为提高工作效率，软盘来、软盘去，邮件来、邮件去，最后保存的、回复的只是最后一稿，至打印装订时，原始材料不再“原始”，真实性要打问号，递进性、备查性荡然无存。

2. 会议记录的记录、整理、存档方面

会议记录是秘书工作的一项基本内容。随着录音机、计算机的普及，它们在很大程度上改善和革新了人们对语言的记录和书写条件。以汉语为例，一般讲话的速度大约为每分钟160个音节（字），而汉字的书写速度大约为每分钟40字。能熟练掌握五笔字型输入法的秘书人员打字速度如果以每分钟120字计，再加上一点基本的速记功底，就能充分胜任会议记录工作。所以，携带方便、使用快捷的笔记本电脑当仁不让地在会议记录中占据一席之地，并随着高速度输入法的推广运用而渐呈上升趋势。会议记录自然是二稿（初稿、定稿）合一，而且多了几分记录人员的主观任意性因素。这种会议记录交由签字存档时自然也产生了如同讲话稿般的弊端。

二、对文件材料严肃性、准确性的负面影响

1. 文件传递方面

收、发文处理若利用传真机传递，黑章、大小不一的纸张将给存档工作带来困难，字迹模糊不清等问题更是难以避免。如果运用电子邮件，一个邮件可同时发送给多个需送达单位，收文中的办理程序不能有案可查，极易造成推诿扯皮，且极大地损坏了公文的严肃性，档案工作也将难以正常进行。而且，由于网络技术的不完善，文件的机密性要求将很难得到保证。

2. 信息传递方面

当今时代是信息竞争时代，信息工作者只有及时抓住并快速传递信息，才能为领导利

用信息、把握时机、进行决策做好服务。这就对发挥信息的时效性提出了更高的要求，在这方面，电子邮件具有无可比拟的优势。一是表达清楚、传递速度快；二是可节省打印和校对时间，编辑者可在报送信息的基础上直接加工、转化。但使用电子邮件在大幅度提高时效的同时，也存在一些不容忽视的问题，如信息的严密性、准确性方面存在弊端。在邮件报送过程中，信息报送审批制度将成为制约信息时效的“瓶颈”。跳过这一关，信息的准确性将难以保证。

- 1. 请在 20 分钟内输入上述文档内容。
- 2. 请将该篇文档按下列要求进行编辑排版。

字体、字号——标题：黑体，三号，居中；正文：宋体，四号；大标题：幼圆，小三；小标题：楷体，小四。

正文设置：行距——单倍行距；分栏——两栏；每段第一个字设置为“首字下沉”格式。
页眉设置：内容——“办公自动化资料”；字体、字号——仿宋体，小四号。

- 3. 将上述内容分别命名为“附件一”、“附件二”、“附件三”、“附件四”发送至邮箱：bgzdh@126.com。
- 4. 请陈述打印文稿的步骤，并将上述文档打印一份。
- 5. 请在“我的电脑/C 盘”新建一个文件夹，命名为“办公自动化”，并利用 Internet 网搜索有关“办公自动化”的资料，保存至该文件夹。
- 6. 在 Word 文档中，将文档中所有中文的“办公自动化”自动替换成英文字母“OA”。
- 7. 利用下拉菜单将该文档标题“现代办公技术运用给文秘工作带来的负面影响”设置为黑体、三号字，并陈述操作步骤。

第二题

1. 在 Excel 中完成各单元格数据内容的输入，命名为“2006 年第二季度产品销售情况.xls”。表格内容如下所示。

2006 年第二季度产品销售情况

月份	日期	产品名称	销售额	销售地区
4 月份	4 月 4 日	皮鞋	8 000	湖南
	4 月 20 日	休闲服	6 000	广东
	4 月 29 日	西服	4 800	贵州
5 月份	5 月 9 日	皮鞋	5 000	湖南
	5 月 17 日	休闲服	2 300	广西
	5 月 25 日	西服	4 400	广西
6 月份	6 月 3 日	皮鞋	4 800	四川
	6 月 20 日	休闲服	4 100	广东
	6 月 28 日	西服	4 200	江西

- 2. 将如上所示的 Excel 表格生成柱状图。
- 3. 制作如下工作表，命名为“职员工资表.xls”。

职员工资表

	李理	张朋	王盛	晓红	最低额
基本工资	255.50	122.55	644.55	754.66	
岗位津贴	300.00	250.00	500.00	300.00	
伙食补贴	120.00	60.00	90.00	60.00	
差旅补贴	125.00	315.00	135.00	225.00	
水电费	21.40	10.90	23.22	14.00	
实发工资					

注：实发工资＝基本工资＋岗位津贴＋伙食补贴＋差旅补贴－水电费，请在工作表的下方单元格中，用公式计算每位职员的实发工资额。

- 4. 按要求制作如下表格。

职员登记表						
员工编号	性别	年龄	籍贯	部门	工龄	工资
Kβ05	男	30	湖南	开发部	5	¥2 000
Kβ06	男	32	上海	测试部	4	¥1 600
Kβ07	女	24	山东	市场部	2	¥1 200
Kβ08	男	26	江西	市场部	4	¥1 800
Kβ09	女	25	湖南	开发部	2	¥1 900
Kβ10	女	26	广东	文档部	2	¥1 400
Kβ11	男	28	江西	测试部	3	¥1 200
Kβ12	男	32	上海	开发部	5	¥1 800

- (1) 标题文字格式：黑体、20 磅、粗体、跨列置中；
- (2) 第二行文字的格式：浅灰底黑字、宋体、粗体；
- (3) 将“部门”列移到“工资”列的前面，按上表给出的格式调整文字和数据的格式；
- (4) 将工作表按“年龄”降序排列；
- (5) 将工作表按“工资”筛选，筛选条件为“≥1500，<2000”；
- (6) 将（5）中筛选后的工资表复制到 Sheet2 中，并将工作表标签更名为“工资表”。

第三题

公司将承办由省机械行业管理办公室举办的“机械（汽车）行业发展研讨会”，会议时间定在 2008 年 8 月 21 日。8 月 2 日上午，公司专门召开会议，安排部署研讨会的相关准备工作，并明确了办公室负责落实的工作内容。

- (1) 制作会议嘉宾出入证;
- (2) 向与会单位发送会议需知(以传真或电子邮件形式);
- (3) 打印一份会议议程并复印二十份,说明使用打印机打印文档和使用复印机复印文件的主要步骤;
- (4) 通过网络或其他途径搜索查找有关汽车行业发展趋势的资料,并制作成 Powerpoint 幻灯片。

实训项目十五

秘书职业道德



实训目标

1. 了解秘书职业道德与行为规范的重要性
2. 掌握秘书职业道德与行为规范的基本内容
3. 掌握防泄密的技术方法



教学实战（A线）



项目导入

【案例1】 某大公司招聘总经理助理，由总经理亲自面试。应聘者小钱来到总经理办公室。总经理一见到小钱就说：“咱们好像在一次研讨会上见过，我还读过你发表的文章，很赞赏你所提出的关于拓展市场的观点。”小钱一愣，知道总经理认错人了。但转念一想，既然总经理对那人那么有好感，不如将错就错，对我肯定有好处。于是就接着总经理的话说：“对，对。我对那次研讨会也记忆犹新，我提出的观点能对贵公司有帮助，我感到很高兴。”

第二个来应聘的是小高，总经理对他说了同样的话。小高想：真是天助我也，他认错人了。于是说：“我对您也非常敬佩，您在那次研讨会上是最受关注的对象。”

第三个来应聘的是小孙。总经理再次说了同样的话。但小孙一听就站起来说：“总经理先生，对不起，您认错人了。我从来没有参加过那样的研讨会，也没提出过拓展市场的观点。”总经理一听就笑了，说：“小伙子，请坐下。我要招聘的就是你这样的人。你被录用了。”

【案例2】 初盟是宏远公司的办公室秘书，由于他的位置和工作的特殊性，平时常和领导处在一块，对公司内部的消息掌握得比较及时，信息灵通的他因此也颇受其他同事的羡慕。时间长了，自然也有不少人来套他的话，想了解一些公司上层的最新消息或是公司最近将有什么动态，但是他始终坚持原则，不该说的坚决不说，透漏不得的绝不透漏。一天，财务部出纳冯程（公司副总的亲戚）找到初盟，想打探一下公司关于裁员降薪的情况：“初盟，听说

公司又是裁员又是降薪的，提了这么久怎么还没有动静啊？”初盟看了他一眼，说道：“这可不是个小事哦。如果我说了，你能为我保守秘密吗？”冯程很爽快地答应：“能，肯定能够！”初盟笑着说：“你能，我也能。”冯程无言。他本以为自己身份特殊，初盟多少会给他点面子露点风声的，没想到也被他一句话给堵回去了。

【案例3】 某保安服务中心年度总结暨表彰大会召开之前，经理看了各保安部上报的材料，发现上报的材料都只报喜不报忧。为落实材料，他派秘书调查落实。秘书接到任务后，只是根据各保安部所记载的材料和上报材料进行比较核对，然后据此写了一个报告呈送经理会议，作为年终总结评比的主要依据。结果贡献大、成绩突出的没有评上，而个别虚报数字、写假材料的反被评为年度先进单位，挫伤了群众的积极性，影响了年终评比的质量。



实训任务

任务1 分组讨论：秘书职业道德应包括哪些内容？最重要的职业道德是什么？

任务2 从职业道德的角度分析，案例1中的小孙为什么能应聘成功？求职为什么要遵循为人诚实的基本道理？

任务3 案例2中，初秘书的做法对吗？通过各种途径调查了解单位失密的主要渠道。分析秘书人员应如何坚持原则、保守秘密？

任务4 下周，老师将结合办公自动化和秘书职业道德相关内容做一堂秘书保密技术应用专题讲座，请你协助准备一份电子教案，要求制作成PPT课件。

任务5 案例3中，造成评比不准的原因何在？该案例说明秘书应具备怎样的职业道德？



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室
- (2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、投影仪等

2. 教学互动

(1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



自主演练（B线）



情景描述

杨光涵曾当过暴富的私人老板的秘书，后来通过公务员招聘考试被录用为某政府部门当秘书。开始，他手脚勤快、说话得体、待人和气，领导和群众对他的印象不错。不久，同事们发觉，领导在场时杨光涵显得十分活跃，做事、发言抢在前，照相摄影总在领导人身边，下班总是落在后；领导不在场时，他善于忙里偷闲，跟社会上的关系户打个电话，办点私事。特别在总结评比活动中，他显得更是抢眼。大会上，他为领导评功摆好，善于拔高、编造“典型事例”，在“典型事例”中又捎带表扬自己；在小会上，他搞自我表扬，善于夸大事实，甚至把虚假的事情也说得有鼻子有眼的；在评优的关键时刻，他善于私下与人套近乎，拉选票，利用关系。结果，真的当上了“先进”。特别对待“一把手”，他把巴结讨好暴富私人老板的那一套全用上了，并很有效，很讨“一把手”喜欢。“一把手”还打算重点培养他、提拔他。但时间一长，同事们认为他说假话、玩虚招；领导认为他不可靠，太油滑。“一把手”对杨光涵如影随形地跟着自己讨好献媚也开始讨厌了。

一次，组织决定派督查组下乡督查堤防汛前加固工作。杨光涵主动要求参加并提出要到条件最差、任务最重的地方去，声称要改变别人对他作风漂浮、不干实事的看法。领导同意了他的请求。

督查任务完成后，杨光涵交了一份很合领导口味的汇报材料。有人认为，对这次督查杨光涵算是真下了工夫。

时隔三个月，一份举报信寄到了杨光涵单位，内容是揭发他利用督查人员身份，伙同本地腐败分子将堤防加固工程承包给某不法承包商，从中捞取了巨额回扣，现已发现工程有严重问题。汛期已近，情况十分危急。

单位对此十分重视，立即派出了调查组。调查证明，举报情况完全属实。原来，杨光涵的表兄在那里当乡长。杨光涵去后，既没有上堤察看，也没有与乡领导班子开会交流有关情况，整整一个星期，与其表兄泡在酒宴上，把堤防加固工程交给了承包商，此承包商就是杨光涵以前的暴富老板。此老板也很大方，送给杨光涵与其表兄每人一个大红包。

正在杨光涵名利双收十分得意之际，纪委、司法机关先后找他交待问题。尽管他能言善辩、巧舌如簧，但铁证如山，他与原来的老板、表兄一起，都未逃脱法律的严惩。



训练任务

任务1 案例中的杨光涵为什么会有前后如此大的变化？其最主要的原因是什么？分组进行讨论，每组推选一名代表陈述本组的观点。

任务2 案例中描述的杨光涵善于拔高、编造“典型事例”，在“典型事例”中又捎带表扬自己等行为违背了秘书的哪些职业道德？

任务3 有人统计过，在各级各类的评优活动中，被授予“劳动模范”、“十佳青年”、“青年突击手”、“三八红旗手”、“有突出贡献者”等荣誉称号的，很少有当秘书的人，其原因主要是秘书劳动具有成果隐蔽化的特点。因此，秘书应该充分认识自己工作的价值，甘当配角，在平凡的工作岗位上默默无闻地做贡献。你是否认同这一观点？

任务4 作为秘书，应如何妥善处理好与领导的关系？谈谈你对“讨领导欢心”和“受领导赏识”的理解。

任务5 分别从秘书职业道德和法律的角度，分析杨光涵落网事件。

任务6 举办一次模拟保密工作经验交流会，相互学习各自所掌握的保密技术，用案例说明秘书保密工作的重要性。

任务7 用 Word 格式和 Excel 格式各制作一份人事档案表格，演示为这两份文件加密的过程。

任务8 以“论现代企业秘书职业道德规范”为题，写一篇论文。



能力拓展

拓展1 换位思考能力训练



小案例

公司效益不好，同事小马被裁员。办公室主任老王不想做这个恶人，让小钢去通知小马被裁这件事。小钢对小马说：“小马，别难过，下岗没什么了不起，天不会塌下来，更何况这次下岗又不止你一个人。”小钢没想到小马反应非常强烈，可以说是悲愤交加，他指责小钢是站着说话不腰痛，落井下石。其实，小钢的确是番好意，想真心安慰小马，但是，他没有换位思考，不了解小马的心情，他的“天不会塌下来”只对那些没有被裁掉的员工才有意义，所以，如果小钢对小马这样说：“下岗这件事情在公司是一个政策。你有什么困难，我们几个

想想办法，看我们能帮你什么忙？”那么，小马心里至少就会舒服一些。

秘书的换位思考主要是针对领导而言。领导有时工作上会出现差错，可能在处理事务时采取感性的方式，使得秘书不理解或想不通。这时，秘书最好保持冷静的态度，把自己放在领导的位置上加以思考，这样就会对领导偶然的过失表示理解，同时向领导提出善意的补充意见。

作为秘书，一定要养成换位思考的习惯。所谓换位思考，就是站在对方的立场上来考虑问题，了解对方的感受和要求。换位思考的最大好处就是能让自己理解对方所处的实际情况，让对方觉得自己的自尊心得到了尊重。很多人都是这样，一旦觉得自己的自尊心受到了伤害，他就会失去理智、不讲道理，甚至变得胡搅蛮缠。相反，如果他觉得自己受到了应有的尊重，就常常在不知不觉中自动改变了立场。所以，换位思考在建立和谐的人际关系过程中有“不战而屈人之兵”的功效。

但是，一些秘书自我感觉非常之好，无论在工作中还是在生活中总是习惯保持一种无形的优越感。这种优越感是换位思考的天敌，所以，那些自我感觉良好的秘书往往很难与同事建立起和谐的人际关系，常常被人指责凡事只想到自己而不考虑他人，最终必然是工作无法顺利开展。

【拓展训练】

检查自己的言行，看看平时是否善于换位思考，是否经常替别人着想？举例说明自己通过“换位思考”带来的好处或收获。

拓展2 办公室泄密渠道与防范技术训练

“秘书”一词源自拉丁文，意即“可靠的职员”。所谓“可靠”，一是工作能力层面的可以依靠，二是职业道德层面的可以信赖。

秘书部门与保密工作息息相关，这就要求秘书在日常工作中，要有高度的保密意识、思想修养和自主的学习能力，掌握运用现代科学技术，不断提高保密工作技能。秘书位于组织的枢纽位置，起着上传下达、左右沟通的作用。因此，在工作中，就要做到既有灵敏的保密思想，又不僵化、不过于敏感；既要严防死守，又要适当放宽、与时俱进；既要讲原则，又不失灵活，使保密工作高效、有力地促进组织的良好循环。从办公室所涉及的保密工作的范围来看，办公室出现泄密的渠道主要有如下几种。

1. 办公室人员泄密

(1) 在私人交往和通信中泄露秘密。办公室工作人员所涉及的秘密事项，往往关系到企事业单位乃至国家的安全和利益，在一定时间内只限于一定范围的人员知晓。在私人交往和通信中泄露秘密，就扩大了知密范围，就不能达到在一定时间、一定人员中控制知悉项目的目的，很容易被别有用心的人所利用，给机关和国家造成损失。

(2) 在公共场所泄密。公共场所人员成分复杂,也是国内外情报分子经常出没的地方,外国情报人员曾坦率地承认,有时在中国的公共汽车上,在饭馆里,在私人聚会上,即使不开口说话,也能顺便听到许多有用的情报。

(3) 文件泄密。当你正在办公室编辑一篇密件,这时有客人来访,接着门口又传来一阵吵闹声。后来,当你在打印文件时,不小心按错了键,文件多印了一份。这种情形在办公室多有发生,如果稍不留神,便会留下泄密隐患,此时秘书人员千万不能掉以轻心,擅自离开办公室去“凑”热闹。某些文件还涉及军事、政治、经济、外交等各方面的秘密,是传达国家方针、政策的重要工具。要做好文件的保密工作,若不遵守相关的操作程序,必然导致文件泄密。例如,在文件准备阶段,没有合理地划分密级,没有确定适宜的拟稿人选和环境,没有确认发放范围和份数,没有制定印刷上的保密事项;在文件运转阶段,没有严格的收发登记,违反有关规定,擅自投递;在文件使用阶段,没有按照规定传阅,没有专人传达,知密人员保密性不强等。因此,在处理文件时应注意:可能的话,编辑密件应到人少的相对安全的地方;编辑密件时,若有人进入办公室,秘书起身相迎时,就应谨慎地顺手把文件翻转过来或放进抽屉,并关闭计算机或加密进入休眠状态;按照规定,密件不能多印,若不小心多印了,应及时予以销毁。

(4) 会议泄密。组织会议是办公室工作人员的一项重要日常工作。尤其是一些重要会议,有高级领导人出席的,必然会涉及重要机密问题。因此办公室人员严格按照程序,做好会议的保密工作相当重要。例如,在会前必须考虑如下保密因素:一是与会人选问题,涉及秘密的会议要严格确定出席人员、列席人员及会议服务人员;二是通知方式和内容问题;三是会议文件保密问题,应根据实际需要确定会议印发的文件及其数量,文件要标明密级,统一编号,按照规定的范围印发;四是会址保密问题以及相应的安全保卫问题等,选择会址要注意保密,会前对会场环境及会场设施包括扩音、录音设施、电话等要进行防窃密、泄密检测。若召开比较大型的或秘密性较强的会议,秘书部门要与保卫、保密部门取得联系,共同采取保密措施。在会议中的保密工作中应注意:一是到会人员不得随意变换;二是未经批准不得随意记录、录音、录像;三是未经批准,不得报道;四是有关会议的文件、资料的发放要登记;五是会终时妥善处理文件资料。在会议结束后,也应做到:一不随意公布会议的情况;二传达会议内容应注意保密要求,秘密文件通过机要通信部门递送;三做好保密文件的回收工作,会后不得追记、翻印会议内容和文件。

2. 办公设备泄密

现代化的办公室如今已普遍使用无线通信、有线通信和办公自动化设备。这些设备虽然先进,但也易泄密。无线通信是借助于无线电波在空间传播而达到传送信息目的的通信方式,它具有建立迅速、机动灵活、移动方便等优点,但是保密性能差,易受到侦察和干扰。其泄密的途径主要有:(1) 明语通信涉及秘密内容,用无线电设备召开内部电话会议、传达秘密文件;(2) 通信密码被人破译,破译者从密码电报中获取大量秘密情报;(3) 报务人员违反

通信规定、通信纪律，造成失密。

因此，办公室工作人员在运用通信工具时，应注意：在处理电报时必须坚持“密电密复”、“明电明复”的原则，严禁明密混用；不要在无保密装置的电话中，尤其是无线电话上涉及国家秘密。打长途电话时要提醒长途台不要接在微波上，必要时可在通话中使用移动的暗语或代号；不在无保密装置的传真机、电传机上传递国家秘密；使用国内保密机或进口保密机时，必须按有关规定严格履行报批手续。



小贴士——秘书保密行为规范

秘书保密行为规范，是指秘书在处理涉及国家秘密、工作秘密和商业秘密的一切职业活动，包括在日常生活中，必须遵循的保密工作程序、规则、标准和纪律，其具体内容体现在国家相关的法律、法规、规章和所在组织、单位的规章制度之中。江泽民同志说过：“保密工作是很具体的。”这种很具体、很实际的特点可以归纳为以下几点。

(1) 不该说的秘密不说，不该知道的秘密不问，不该看的秘密不看，不该记录的秘密不记录。

(2) 不私自无保密保障的条件下制作、处理和保存属于秘密的文件、资料和其他一切秘密载体。

(3) 不通过普通邮政传递秘密文件、资料和其他秘密载体。

(4) 不携带秘密文件、资料和其他秘密载体参观游览、探访亲友或办理私事。

(5) 不在公共场所传播秘密信息。

(6) 不将秘密信息或秘密文件、资料和其他秘密载体告诉或交给家属、子女、亲友和其他不应知悉、接触的人员。

(7) 不在私人交往和通信中涉及秘密信息。

(8) 不使用未施加保密技术措施的信息设备（含普通电话、明码电报、普通传真、共用信息网络等）传输、处理秘密信息。

(9) 不私自向境外组织、机构和人员提供秘密信息，不私自向境外提供和投寄涉密的论文、稿件及其他涉密图文音像制品。

(10) 不得擅自向境内公开发行人出版的报纸杂志、出版社及电台、电视台、公共信息网络提供发布秘密信息和投寄涉密的论文、稿件及其他涉密图文声像制品。

(11) 不得擅自携带秘密文件、资料及其他秘密载体出境、进入外籍人员住地或参加外事活动。

(12) 不得擅自携带境外人员到国家禁止境外人员进入的区域、部门和部位活动。

(13) 不得拒绝接受组织对自己的保密教育和保密监督检查。

(14) 不对组织隐瞒自己违反保密制度规定的行为和泄密问题。

【拓展训练】

近年来，随着网络的兴起，各种泄密事件与日俱增，这对保密工作提出了新的挑战。收集有关网络泄密或通过其他途径窃取国家机密、商业秘密等事件，分组进行案例评析，提出各自的看法和防范泄密的措施。



1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

实训项目考核表

实训项目名称					
实训时间		实训地点			
实训人员		实训指导老师			
实训任务完成情况					
实训任务	比重	实训人员 参与程度	实训形式	完成质量	评分
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
实训小结					
实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：					
实训成绩：					
指导教师签名：					
年 月 日					

填写说明：1. 实训人员参与程度为：☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）；

2. 此表适用于 A 线实训项目考评, B 线实训项目考评可参考此表执行。

此页空白

实训项目十六

秘书大讨论：史上最牛女秘书



实训目标

1. 掌握秘书与上司相处的方法技巧
2. 掌握网络沟通的艺术
3. 掌握跨文化沟通的相关知识和技能
4. 了解劳动法、劳动合同法等相关法律法规知识
5. 学会有效进行情绪管理
6. 能够独立分析各种社会事件



教学实战（A线）



项目导入

2006年4月7日晚，美资存储器生产商EMC公司的中国区总裁陆纯初回办公室取东西，到门口才发现自己没带钥匙，而此时他的秘书瑞贝卡已经下班，自己被关在门外，给秘书打电话也没联系上，心里自然不高兴了。数小时后，通过内部电子邮件系统给瑞贝卡发了一封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”，在邮件中要求其“从现在起，无论是午餐时段还是晚上下班后，都要跟所服务的每一名经理确认无事后才能离开办公室？”在发送这封邮件的时候，他同时传给了公司几位高管。

两天后，秘书瑞贝卡回复邮件予以反驳，她回信的对象选择了“EMC（北京）、EMC（成都）、EMC（广州）、EMC（上海）”。这样一来，EMC中国公司的所有人都收到了这封邮件。这封信也随之在网络上被竞相传递，几乎每个人都不止一次收到过邮件，从而演绎成“地球人都知道”的“秘书门”事件。

“秘书门”事件发生后，一石激起千层浪，引起一片网络热议。网友们纷纷从不同的角度对此事发表看法和意见，争议的焦点基本是：秘书的工作职能职责到底是什么？总裁和秘书到底谁对谁错？谁符合职场规则、职业道德？根本原因是中外文化差异和冲突的问题

吗？该如何有效进行网络沟通？等等。



实训平台

1. 实训设施

- (1) 实训场地：模拟会议室/多功能教室/模拟办公室
- (2) 实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等

2. 教学互动

(1) 教师引导：说明本实训项目的目标，介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点，导入真实的秘书工作情境，提出实训任务和要求，指导并跟踪实训过程，及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入：明确实训目标，了解实训涵盖的相关知识与技能，有意识地置身秘书工作环境，进行角色转换，接受工作任务开始实训，记录实训过程中出现的问题与不足，结合实训老师的指导进行改正与再训练，做好实训总结，撰写、交流实训心得体会。

3. 实训方式

提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论

4. 学时建议

课堂实训 4 学时，课外实训 4 学时



实训任务

任务 1 通过网络或其他途径查找“秘书门”事件的有关资料，仔细阅读总裁陆纯初和秘书瑞贝卡之间的两封信件，陈述此次事件的过程。

任务 2 为什么说瑞贝卡是“史上最牛女秘书”？从该事能引发哪些思考？每人上台发表一条见解或看法。

任务 3 对这一被中国媒体冠名为“秘书门”的事件，不同背景的人见仁见智。中国外企雇员大多持赞赏态度，认为这位秘书为大家出了一口气；而在中国香港和美国有工作经历的人则认为，总裁的要求并非完全不合理，秘书加班是分内事。你是如何看待此事的？自行分组进行讨论，互相交换意见和观点。

任务 4 有人说这一事件的实质是中外文化冲突（或“跨文化沟通”）的问题，对此你如何理解？以此为主题撰写一篇不少于 2000 字的论文。

任务 5 从《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的角度来看，你如何评价这一事件？

收看中央电视台“今日说法”等类似栏目，并就“秘书门”事件模拟举办一期节目。

任务 6 总裁和秘书之间的邮件在语言内容、表达方式、说话艺术等方面是否欠妥？请从网络沟通的角度对“秘书门”事件进行评析。

任务 7 举办一场以“秘书门”事件为主题的辩论赛，正方观点为：秘书瑞贝卡是尽职尽责的；反方观点为：秘书瑞贝卡是失职的。

任务 8 每年 4 月的最后一个星期是“国际秘书周”，该月最后一个星期三为“国际秘书节”。结合发生在 4 月份的这次“秘书门”事件，自行组织举办一次学院性的“秘书周”活动，自行策划活动内容，制订庆祝“秘书周”系列活动方案。可邀请秘书专业老师和秘书学专家、秘书工作者担当顾问和指导，与学院团委、学生会或其他社团组织一起开展。



自主演练（B线）



情景描述

解读华为的升职通道：从秘书开始的启发

众所周知，艰苦奋斗是华为文化的魂。而华为培养人才的方法却鲜为人知。《劳动合同法》即将实施，企业必然对人员流动方面的治理更加严格，这就对企业如何选、育、用、留人提出了更高的要求。在庞大的人力资源范围内，聚焦华为的任职资格治理，无疑会给更多快速发展的中国企业以启发。

猎头公司与华为的生意往来似乎永远都是单向输入。

“华为员工的流动性并不小，但很少是被挖走的，大多数是主动出去创业的。”华为集团人力资源部的一位经理李元（化名）把这种现象归功于华为对员工的任职资格治理。

借鉴英国 NVQ 企业的行政治理资格认证，华为建立了文秘的行为规范，提高了工作效率，还解决了秘书的职业发展通道问题，极大地促进了秘书的积极性。

1996 年左右，随着自主开发的 C&C08 交换机市场地位的提升，华为的年度销售达到了 15 亿元，这标志着华为结束了以代理销售为主要赢利模式的创业期，进入了高速发展阶段。但随着生产规模和员工队伍的迅速膨胀，华为的治理层次不断增加，其中仅秘书就有 500 名，这些秘书在公司各级治理层面和交叉点上工作，为推动公司的治理和发展发挥着重要作用。

稍微了解华为的人都知道，华为的秘书学历普遍较高，基本是大学本科毕业，一开始进华为大都看重高工资，说自己什么都能做，便做了秘书。但几个月后发现自己主要是做一些文件收发、资料录入、会议召集等工作，时间一长，觉得秘书似乎就是打杂，便不想做了。

1998年,华为派出当时的副总裁张建国到欧洲考察,看一下其他企业以往走过的路。张建国在考察中发现久负盛名的英国 NVQ 企业的行政治理资格认证并非徒有虚名,不但在很大程度上解决了秘书的职业发展通道问题,而且能极大地促进秘书的积极性。

刚开始,文秘人员对实行的英国 NVQ 企业行政治理资格认证并不适应。李元也觉得非常简单,不知考核的目的何在。“就一些平常的工作指标,觉得对工作没有什么提高作用。”

随着学习的深入,李元和其他秘书们才逐步熟悉到:工作效率的提高是建立在有序的工作之上的,任职资格认证帮助企业建立工作秩序,从而提高了工作效率;要处理好例行公事之外的工作,需要有思路,资格认证正是提供一个思路、一个想法,帮你找到处理问题的共性,建立一种逻辑思维上的顺序,从而提高工作效率。任职资格认证的思路就是建立一个文秘行为规范,以及达到这一规范的机制。

经过几个月的单元考评后,李元感觉自己似乎被一个具备全面素质的优秀秘书指引着工作一样。考评中对照文秘标准来检查自己的工作,有差距时会感自责或恍然大悟,达到标准要求时会感到一种满足。考评员与自己的关系是帮自己早日达标,从而使员工在考评过程中能够比较自如、正常地发挥自己的能力。

华为承诺考评合格的申请人可以获得中英机构联合颁发的国际职业资格证书,该证书可以得到社会的认可,对员工来说,这是对他们自身价值的认可。为保证考评工作的质量,华为在试点工作中根据英国 NVQ 体系的要求实行了内外部督考的制度。通过督考工作,公司以推动员工达标为共同的目标,上下协调一致,促进了华为公司各治理层次之间以及上下级之间关系的改善。

一年后,在普考阶段参加考评的华为秘书就达到了 300 多人,完成 1 级考评的人数达 180 人,考评优秀的秘书可以到市场部锻炼,也可以获得逐步的提升,秘书的职业发展通道被打开了。

(来源: <http://tech.sina.com.cn/t/2007-10-21/15141805382.shtml>)



训练任务

任务 1 你如何看待华为公司的秘书职业发展通道问题?了解往届秘书专业毕业生所在单位对秘书人员职业生涯是如何进行规划的。

任务 2 为什么“华为员工的流动性并不小,但很少是被挖走的”?如果身处这样的企业担任秘书,你会有何感想?

任务 3 综合所学的专业知识和相关知识,请你说说如何对秘书人员进行考评。

任务 4 纵观国家历届领导人和各级领导干部,他们中很多都是从秘书做起或是有过秘书工作经历者,通过各种途径搜索有关案例和故事,谈谈秘书工作经历对人生职业发展有何作用。

任务 5 举行一次班级辩论赛,辩题是“秘书的情商更重要还是智商更重要”。

任务 6 国家劳动和社会保障部自 1998 年推行秘书职业资格认证以来,每年都有成千上

万的人报名参加资格鉴定考试，近年来以对秘书职业进行资格认证鉴定的机构和颁发证书名目也在不断增多，你参加了何种证书的培训鉴定？你和周围的人是如何评价这些不同的秘书资格证书的？



能力拓展

拓展1 说话艺术训练



小案例

佩佩年轻干练、活泼开朗，入行不几年，职位“噌噌”地往上升，很快成为单位里的主力干将。几天前，新老板走马上任，下车伊始，就把佩佩叫了过去：“佩佩，你经验丰富，能力又强，这里有个新项目，你就多费心盯一盯吧！”

受到新老板的重用，佩佩欢欣鼓舞。恰好这天要去上海某周边城市谈判，佩佩一合计，一行好几个人，坐公交车不方便，人也受累，会影响谈判效果；打车吧，一辆坐不下，两辆费用又太高；还是包一辆车好，经济又实惠。

主意定了，佩佩却没有直接去办理。几年的职场生涯让她懂得，遇事向老板汇报一声是绝对必要的。于是，佩佩来到老板跟前。

“老板，您看，我们今天要去，”佩佩把几种方案的利弊分析了一番，接着说：“所以呢，我决定包一辆车去！”汇报完毕，佩佩发现老板的脸不知道什么时候黑了下来。他生硬地说：“是吗？可是我认为这个方案不太好，你们还是买票坐长途车去吧！”佩佩愣住了，她万万没想到，一个如此合情合理的建议竟然被打回了“回票”。

“没道理呀，傻瓜都能看出来我的方案是最佳的！”佩佩大惑不解。

（来源：<http://info.biz.hc360.com/2006/07/04082548017.shtml>）

上例中，佩佩凡事多向老板汇报的意识是很可贵的，错就错在措辞不当。注意，佩佩说的是：“我决定包一辆车去！”在老板面前，不要代替老板做决定，说“我决定如何如何”是最犯忌讳的。

如果佩佩能这样说：“老板，现在我们有三个选择，各有利弊。我个人认为包车比较可行，但我做不了主，您经验丰富，帮我做个决定行吗？”如此引导老板说出你的决定。老板听到这样的话，绝对会做个顺水人情，答应你的请求，这样岂不两全其美？

人在职场，身不由己。若想与上司、与他人和谐相处，说话得体非常重要。下面介绍一些国内外沟通专家的建议，也许能帮助你学会说话、赢得人缘。

1. 赞美

(1) 赞美行为而非个人。举例来说,如果对方是厨师,千万不要说:“你真是了不起的厨师。”因为他知道有更多的厨师比他优秀。但如果你告诉他,你一星期有一半的时间会到他的餐厅吃饭,这就是非常高明的恭维了。

(2) 通过第三者表达赞美。如果对方是间接听到你的称赞,会比你直接告诉他更令他惊喜。相反,如果是批评对方,千万不要通过第三者告诉他,以避免被加油添醋。

(3) 客套话也要说得恰到好处。用客气话表示你的恭敬和感激,也要适可而止。有人替你做了一点小事,你只需要说“谢谢”或“对不起,麻烦您了”。至于“才疏学浅,请阁下多多指教”,这种缺乏感情的客套话就不必说了。

(4) 对别人的称赞说声“谢谢”就好。一般人被称赞时,多半会回答“还好”,或是以笑容带过。与其这样,不如坦率接受并直接说声“谢谢”。有时候对方称赞你的服饰或某样东西,如果你说:“这只是便宜货。”反而会让对方尴尬。

(5) 有欣赏竞争对手的雅量。当你的对手或你讨厌的人被称赞时,不要急着说:“可是……”就算你不认同对方,表面上还是要说:“是啊,他很努力。”以显示自己的雅量。

2. 批评

(1) 批评也要看关系。忠言逆耳,即便你是好意,对方也未必领情,甚至会误解。除非你和对方有一定的交情或信任基础,否则不要随意提出批评。

(2) 批评也可以很悦耳。比较容易让人接受的说法是:“关于你的……,我有些想法,或许你可以听听看。”

(3) 时间点很重要。千万不要在星期一早上批评别人,因为多数人有“星期一忧郁”的症状。另外也不要放在星期五下班前,以免破坏对方周末休假的心情。

(4) 注意场合。不要当着外人的面批评自己的朋友或同事。

(5) 同时提出建议。在提出批评的同时,还应该提出正面的改进建议,这样可以让你的批评更有说服力。

3. 答话

(1) 避免不该说出口的回答。例如“不对吧,应该是……”这种话显得你故意找碴。另外,我们常说:“听说……”这让人感觉你的话是道听途说得来的消息,也不得体。

(2) 别回答“果然没错”。这是很糟的说法,当对方听到这种回应时,心中难免会想:“你是不是明知故问啊?”

(3) 改掉一无是处的口头禅。每个人说话都有习惯的口头禅,有些容易让人产生反感。例如:“你懂我的意思吗?”“你清楚吗?”“基本上……”“老实说……”等。

(4) 别问对方“你的公司是做什么的?”。例如,在一次活动中遇到某个人,自我介绍说在某家公司工作。这时千万别问:“你公司是做什么的?”也许眼下这场活动正是他们公司举

办的；也不要说：“听说你们做得很好。”因为对方可能这季业绩掉了三成。不知道对方的职业就别问，因为他可能没有工作。

(5) 别问不熟的人“为什么?”。如果彼此交情一般，问对方“为什么?”会有责问、探人隐私的意味。还有“你为什么那样做?”“你为什么做这个决定?”等这些问话方式都要避免。

4. 给别人留面子

(1) 别以为每个人都认识你。碰到曾经见过面的人时，绝不要说：“你还记得我吗?”万一对方想不起来，就尴尬了。最好的方法还是先做自我介绍：“你好，我是×××，真高兴又见面了。”

(2) 拒绝也可以不失礼。用餐时，若主人推荐你吃某样你不想要的东西，可以说：“对不起，我没办法吃这道菜，不过我会多吃一点××。”让对方感受到你是真心喜欢并感谢他们准备的食物。

(3) 不要表现出比对方厉害。在社交场合，如果有人说他刚刚去了纽约一个星期，你就不要说上次你去了一个月，这样会破坏对方谈话的兴致。

(4) 不懂不要装懂。如果你对谈话的主题不了解，就坦白地说：“这问题我不清楚。”如果不懂装懂，更容易说错话。

5. 等待时机不冲动

(1) 谈问题也要看时机。当你有事要找同事或主管讨论时，应该根据问题重要与否选择时机。如果是个人琐事，就不要在他埋头思考时打扰。如果不知道对方何时有空，不妨先写信给他。

(2) 掌握一秒钟原则。听完别人问话后，在回答之前，先停顿一秒钟，以表示你在仔细聆听；如果立即回话，会让人感觉你会随时打断对方。

6. 消除尴尬的方法

(1) 微笑拒绝回答私人问题。如果被人问到不想回答的问题，可以微笑着跟对方说：“这个问题我不想回答。”这样既不会让对方难堪，又能守住你的底线。

(2) 拐弯抹角回绝。在社交场合，喝酒总是难免的。这时不要直接说：“我不喝酒。”这样会扫大家的兴。不如幽默地说：“我比较擅长为大家倒酒。”

(3) 下达“送客令”。如果你觉得差不多该结束谈话了，对方却没有起身离开的意思，这时你可以说：“不好意思，我得打个电话，时间可能有点久……”或是：“今天真的很谢谢你来……”也可以不经意地看看自己的手表，让对方知道该走了。

【拓展训练】

你平时与人沟通时是否注重运用说话的艺术、技巧呢？瑞贝卡 and 上例中的佩佩在与上司沟通时是否出现了说话艺术方面的问题？小组内进行分析交流，并举例说明注意说话艺术对人际沟通的重要性。

拓展 2 秘书情绪管理训练

情绪管理属于 EQ 的范畴。EQ (Emotional Quotient)，是“情绪商数”的英文简称，它代表的是一个人的情绪智力的能力。简单地说，EQ 是一个人自我情绪管理以及管理他人情绪的能力指数。据有关研究分析，人的工作 EQ 有 18 项，包括：(1) 意识到自己情绪的变化；(2) 精确的自我评估；(3) 自信；(4) 情绪自制力；(5) 坦诚；(6) 适应力；(7) 成就动机；(8) 冲劲；(9) 同情心；(10) 团体意识；(11) 服务；(12) 领导能力；(13) 影响力；(14) 发展其他人的能力；(15) 引发改变；(16) 冲突管理；(17) 建立联系；(18) 团队能力。

秘书情绪管理是指秘书在工作期间控制好自己的情绪，处理好与上司、同事和客户等方面的关系。在工作中，秘书要经常和形形色色的人打交道，总会遇到一些合不来的同事、令自己讨厌的上司和胡搅蛮缠的陌生人，如果控制不好自己的情绪，或将情绪挂在脸上，那就肯定做不好自己的工作。当然，对于上司来说，如果你觉得你对他没什么好感，他也不会觉得愉快，从而在工作中对你存有偏见，这样你的工作也无法顺利开展。所以，无论遇到什么样的上司，都要控制好情绪，以理性的态度对待自己的工作和上司。

秘书在工作中出现失误和受委屈都是常有的事，当你被上司严厉批评之后，情绪低落是难免的。遇到这种情形，一定要学会忍耐，不可把低落的情绪表现在脸上、带入到工作中。一个喜怒哀乐皆形于色的秘书会让人觉得很幼稚，以致很难得到上司和同事的信赖。所以，作为秘书，无论什么时候都应管理好自己的情绪，展现出开朗和朝气蓬勃的一面。

【拓展训练】

你是否有过顶撞父母、老师、领导等行为？事情过后你是如何反省的？谈谈自己的感受，并说说你如何控制情绪。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图；
2. 简述本项目实训心得、体会；
3. 提出针对本项目实训的建议、意见。

此页空白

综合实训

举办秘书技能竞赛



实训目标

1. 全面掌握秘书办文、办会、办事的主要内容
2. 了解大型竞赛活动的组织、举办全过程
3. 掌握秘书工作综合技能和业务知识
4. 沟通交流秘书工作的有关经验



教学实战（A线）



项目导入

【社会背景】 秘书职业涉及各行各业，面广且从业人数多。随着社会的发展，国际化、规范化和专业化的要求越来越强，对秘书从业人员素质和能力的要求越来越高。秘书人才的培养和选拔是社会发展的客观需求，这不仅对秘书人才的培养单位重要，而且对秘书人才的需求单位也有着重要的意义。

近年来，申请参加秘书职业鉴定的人数呈加速发展趋势。2008年5月20日，××省参加2008年上半年国家秘书职业资格鉴定的单位近400家，参赛人数已达8122人。虽然拿证人数较多，但受统考的局限性，秘书优秀人才的选拔不突出，秘书人才需求单位难以找到自己需要的人才。为进一步在全省推动国家秘书职业鉴定工作的发展，完善职业鉴定后对秘书优秀人才的培养和选拔；同时也为秘书人才的培养单位和用人单位提供一个鉴定和选拔的平台，为参赛选手提供一个展示自己素质和能力的舞台，××省劳动和社会保障厅决定在全省范围内举办一次秘书技能竞赛，此次竞赛活动将由××省师范大学文学院和××省职业技能鉴定秘书专业委员会承办。

【竞赛介绍】 2008年9月15日，××省天地建设集团有限公司总裁办收到一份《关于举办2008年××省秘书技能竞赛的通知》，负责公文处理工作的办公室秘书小刘眼前一亮，他曾于2007年参加由××省委、省人大、省政府、省政协办公厅联合主办的××省秘书业

218 项目化——秘书综合实训

务知识竞赛,并获得“省直赛区前十名”的好成绩,决心这次再来一回,一方面通过竞赛的途径可以学习知识、提升技能,另一方面也可在竞赛中相互交流,增长见识,了解掌握秘书行业发展的新信息、新动态,对自身工作的开展也是一种帮助和促进。

文件呈递给领导批阅后,集团公司黄总裁当即做出批示:请总裁办牵头组织集团内部预选赛,确定参赛队伍。为了选拔优秀的秘书工作人员代表集团公司参加省级赛事,按照领导的要求,当天下午,总裁办将竞赛通知转发至各子分公司,要求各单位于9月18日前将参赛人员名单上报至集团公司总裁办,通知参赛人员做好有关准备,统一参加9月25日的内部选拔赛。

9月18日上午,总裁办制订了《集团公司内部预选赛方案》,连同参赛人员名单提交黄总裁审批。随后,黄总裁要求总裁办通知人力资源部、党委工作部、群众工作部、劳动保险部(职业技能鉴定所)等相关部门负责人到集团公司小会议室开会。

会上,黄总裁说:“我仔细看了这份名单,有38人之多,几乎每个单位都有秘书人员参赛,而且以这两年来集团公司招聘的高校毕业生为主,他们参赛积极性很高,这样很好,值得肯定和鼓励。这次××省秘书技能竞赛对这些年轻人来说是一个锻炼自我和展现才华的很好平台,同时对集团公司来说,也是一次发现人才、考察人才的难得机会。集团公司历来都是非常重视秘书人才培养的,对这次全省性的秘书技能竞赛,领导班子都很关注和支持,今天把你们几位召集过来,是想请你们组织好、利用好这次竞赛,发掘一批有能力、有潜力的秘书人员。”

各部门负责人都表示将全力支持此项竞赛活动,共同为集团公司人才选拔和培养工作把好关。会后,各部门对总裁办草拟的《集团公司内部预选赛方案》进行了会签,提出了完善意见和建议。

9月25日,来自各单位的38名选手参加了内部选拔赛。在集中进行第一轮秘书业务知识综合笔试后,由集团公司总裁办主任和人力资源部、党委工作部等部门负责人组成评委会对参赛选手进行了面试,经过综合考评,成绩名列前三的总裁办秘书小刘、天地置业公司办公室秘书小杨、天地装潢设计公司办公室秘书小李将代表集团公司参加全省秘书技能竞赛。

12月9日~10日,××省2008年秘书技能竞赛如期在××省师范大学顺利举行。天地建设集团公司选送的三位选手分别获得职工组二等奖、三等奖和“最具秘书潜质奖”三项荣誉。

消息传回,集团公司领导当即做出对获奖秘书人员进行表彰奖励的决定。

本竞赛的竞赛赛程如下所示。

竞赛赛程

日期	时间	竞赛类别	竞赛形式	竞赛内容	地点
12 月 8 日	8:00~15:00			报 到	师大文学院考培中心
	15:00~15:30			参赛单位领队会议	文学院 213 报告厅
	19:00~20:30	初赛	笔试竞赛	理论知识	至善楼 407#、409#
8:30~11:30	笔试竞赛		操作技能		
12 月 9 日	11:30~14:00	中餐及中午休息			
	14:00~16:00	初赛	办公软件应 用上机竞赛	文字录入、Word 编辑排版、 Excel 制表、PowerPoint 等	至善楼 501#、503#
	17:00~17:30	领队会议、张榜公布决赛名单			至善楼 315#
	19:00~22:00	决赛	现场竞赛	职工组决赛	至善楼学术报告厅
	8:30~12:00		现场竞赛	学生组决赛	至善楼学术报告厅
12 月 10 日	14:30~15:00	领队会议、公布每组获奖名单			至善楼 315#
	15:30~17:00	闭幕式			至善楼学术报告厅
	17:00 以后	自由活动			

××省劳动和社会保障厅文件

×劳社办函〔2008〕59号

关于举办2008年××省秘书技能竞赛的通知

各市、州劳动和社会保障局，各普通高等院校、职业院校、企事业单位：

为了全面提高我省秘书从业人员的职业素质和技能水平，加快秘书人才的培养和选拔，积极推进秘书国家职业资格鉴定工作的快速发展，根据××省劳动和社会保障厅《关于开展2008年××省职业技能竞赛活动的通知》（×劳社函〔2008〕54号）的文件精神，现将2008年××省秘书职业技能竞赛有关事项通知如下：

一、竞赛职业和参赛对象

本次竞赛设秘书一个职业，分学生组和职工组。

全省各普通高等院校、职业院校及相关专业的学生、教师和党政机关、企事业单位从事秘书、办公室管理工作的人员均可报名参加相应组别的竞赛。

二、竞赛组织

本次竞赛由省劳动和社会保障厅主办，××省师范大学文学院（省职业技能鉴定专

家委员会秘书专业委员会秘书处单位)承办。为加强对竞赛工作的组织领导,成立竞赛组委会(成员名单见附件1),负责竞赛的组织管理工作,下设办公室和评判委员会,分别负责竞赛的日常组织实施和技术支持工作。

三、竞赛时间

竞赛定于2008年12月9日~10日在××省师范大学文学院举行。

四、竞赛内容与方式

竞赛以秘书国家职业标准中秘书国家职业资格三级(高级)内容为依据,以《秘书国家职业资格培训教程》为基本内容,结合当前职业发展的需求和实际,适当增加相关新知识、新技能等内容。

赛事分初赛、选拔赛和决赛三个阶段进行(详见附件2):

(一) 初赛

包含理论知识和操作技能两部分(均为闭卷纸笔作答),分别占初赛成绩的30%,70%。

(二) 选拔赛

从初赛各组中按成绩从高到低取20名选手参加选拔赛,选拔赛包括办公软件应用机试和面试(现场问答或表演)两部分,分别占选拔赛成绩的30%,70%。

(三) 决赛

从选拔赛各组中取前10名进行现场录播技能表演,内容以秘书综合素质与能力竞赛为主。

五、奖励办法

(一) 决赛各组分别设一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名和优秀奖若干名,对各组前六名获奖选手的选送单位及辅导老师,由竞赛组委会颁发奖牌(荣誉证书)。

(二) 对决赛中获得职工组第一名的选手,由省劳动和社会保障厅授予“××省技术能手”荣誉称号。

(三) 对决赛中取得各组前三名的选手,由省劳动和社会保障厅核发二级(技师)国家职业资格证书。

(四) 对其他选手,凡参加初赛理论知识和操作技能竞赛成绩均合格的,由省劳动和社会保障厅核发三级(高级技能)国家职业资格证书。

(五) 本次竞赛设置若干团体奖和优秀组织奖。

六、参赛办法

参赛方式以企事业单位或学校为单位组队报名参加,每队每组限报3人,个人参赛选手可到当地市(州)劳动和社会保障局职业技能鉴定中心报名,也可直接到竞赛组委会办公室报名。

报名时间为 2008 年 9 月 1 日至 2008 年 11 月 17 日, 请各报名组织单位于报名截止日期前将团体参赛报名回执(见附件 3)、选手报名登记表(见附件 4)、近期一寸免冠彩色照片四张和参赛费交竞赛组委会办公室。

每位参赛选手交参赛费 380 元, 食宿统一安排, 费用自理。

七、组委会办公室联系方式(略)

附件:

1. 2008 年××省秘书技能竞赛组委会成员名单
2. 2008 年××省秘书技能竞赛内容及其参考教材
3. 2008 年××省秘书技能竞赛团体参赛报名回执
4. 2008 年××省秘书技能竞赛选手报名登记表

二〇〇八年八月二十一日

主题词:

抄送:

××省劳动和社会保障厅办公室

2008 年 8 月 21 日印发

(共印 80 份)



实训任务

任务 1 假设你是××省劳动和社会保障厅的办公室秘书, 请起草《关于举办 2008 年××省秘书技能竞赛的通知》, 向大家演示说明发文的程序。文稿确定后通过电子邮件传输, 委托《当代秘书网》对该竞赛通知予以发布。

任务 2 模拟上述《关于举办 2008 年××省秘书技能竞赛的通知》, 制作一份格式规范的红头文件, 并进行主题词标引, 指出各公文要素。

任务 3 天地建设集团公司经过内部初步选拔, 选送 3 名秘书人员参赛, 作为集团公司参赛的组织者(领队), 请你于赛前向参赛者介绍参加比赛的有关注意事项, 主要包括比赛规则、心理调适、参赛技巧等。

任务 4 假如你是该竞赛活动组委会工作人员,请利用 Powerpoint 将决赛环节的现场回答和情景表演的题目制作成幻灯片,利用 Excel 制作一份参赛人员名单和一份成绩汇总表,并运用计算机进行成绩统计与名次排序,说明具体的操作步骤,并进行计算机演示。

任务 5 在比赛的决赛环节,参赛人员需根据要求进行自我介绍、即兴演讲、现场演示和答题等,经抽签,你的现场演示题目是:请现场演示递送名片、引导来宾的过程,并向观众说明礼仪规范。

任务 6 在 12 月 10 日下午举行的颁奖仪式上,××省师范大学的领导将代表承办单位致辞,请以该校文学院办公室秘书的身份,起草该讲话稿。

任务 7 此次大赛的礼仪服务任务由××省师范大学礼仪队承接,作为校礼仪队队长,你将从哪些方面做好整个大赛期间的接待和礼仪服务工作?请拟订一份培训计划,对礼仪队成员进行集中培训。

任务 8 假设你是集团公司总裁办主任,请你站在秘书工作全局的角度,参考此次竞赛的指定用书《秘书国家职业资格培训教程》和秘书工作实际,为集团公司秘书技能竞赛选拔赛命题。内容要求涵盖秘书工作的主要知识与技能考点,命题比重按照“职业道德”、“秘书办公”、“秘书办会”、“秘书办事”分别占 10%、20%、30%、40%的比例进行设置,题型要求包括选择题、工作实务题、案例分析题、情景录像题等。

任务 9 七人一组,分别扮演天地集团公司黄总裁、总裁办张主任、总裁办刘秘书以及人力资源部、党委工作部、群众工作部、劳动保险部等部门负责人,参照文件《关于举办 2008 年××省秘书技能竞赛的通知》,演练处理公文的过程。

任务 10 模拟演练黄总裁就组织参加××省秘书技能竞赛事宜举行相关部门调度会的场景。七人一组,分别扮演会议主持者黄总裁、会议通知者(总裁办秘书小刘)、与会人员(总裁办、人力资源部、党委工作部、群众工作部、劳动保险部等部门负责人),要求与会者分别对集团公司组织参加秘书竞赛活动的重要意义提出各自的看法,并对《集团公司内部预选赛方案》提出意见和建议。

任务 11 请以天地建设集团公司总裁办秘书的身份,拟写一份表彰在此次全省秘书技能竞赛中获奖的秘书人员的通报,号召集团公司全体秘书人员向他们学习。

任务 12 请就此次集团公司选拔秘书人员参加全省秘书技能竞赛并获得优异成绩这一新闻事件,撰写一篇新闻稿,并配以颁奖现场照片。

任务 13 根据比赛赛程和项目,设计一份秘书参赛人员考评表,制定考评标准,全班进行互相评比,评选出一份最具科学性、客观公正性和可操作性的考评表,为学校举办类似竞赛活动作参考。

任务 14 此次秘书技能竞赛将分别决出学生组和职工组的一、二、三等奖,并评选出“最具秘书潜质奖”、“最佳形象奖”、“最佳口才奖”、“最佳才艺表演奖”等单项获奖者。请你为这些单项奖草拟一份评判标准细则,再进行小组内讨论,并修改完善。考评细则要求具有可操作性,并尽可能量化。

任务 15 分组讨论：秘书职业的核心竞争力（核心能力）是什么？小组内部统一意见后推选代表登台陈述。

任务 16 以这次秘书技能竞赛活动为契机，活动组委会决定举行一次秘书工作经验交流会，邀请职工组和学生组代表一同参加，假设你是学生组与会代表，请你就“增进秘书专业学生与职业秘书的交流”或其他相关话题发表自己的看法和建议。可自行组织类似的座谈会，请秘书工作者或学校秘书专业的毕业生回校和大家开展工作、学习等方面的沟通交流与职业指导。

任务 17 假如你校将在中国教育电视台举办的“专业导航”栏目做一期涉外秘书专业推介节目，请你设计制作一份本专业介绍文案，作为录制节目之用。在课堂上或校园内为其他同学（或大学一年级新生）做一次专业介绍（或学校介绍）。

任务 18 在竞赛中，你遇到一个这样的情境模拟题：设想你将分别参加刚进大学时班级举办的新同学见面会、大三时学院举办的秘书形象大赛、毕业时人才招聘会的面试，你会如何做出合适的自我介绍？请分别进行表演。



链接——秘书职业技能竞赛试题

第一部分 职业道德

（第 1~25 题，共 25 道题）

一、职业道德基础理论与知识部分（第 1~16 题）

答题指导：

- ◆ 该部分均为选择题，每题均有四个备选项，其中单项选择题只有一个选项是正确的，多项选择题有两个或两个以上选项是正确的。
- ◆ 请根据题意的内容和要求答题，并在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑。
- ◆ 错选、少选、多选，则该题均不得分。

（一）单项选择题（第 1~8 题，每题 1 分，共 8 分）

1. 社会主义道德建设的基本要求是（ ）。
 - A. 社会公德、职业道德、家庭美德
 - B. 爱国主义、集体主义和社会主义
 - C. 爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义
 - D. 有理想、有道德、有文化、有纪律
2. 下列关于职业道德的说法中，你认为正确的是（ ）。

- A. 有职业道德的人一定能够胜任工作
 - B. 没有职业道德的人干不好任何工作
 - C. 职业道德有时起作用,有时不起作用
 - D. 职业道德无关紧要,可有可无
3. “三人行,必有我师”,说明了()的道理。
- A. 执政为民
 - B. 团结和睦
 - C. 互相学习
 - D. 助人为乐
4. 对企业来说,诚实守信()。
- A. 会增加成本
 - B. 是无形资本
 - C. 与经济效益无关
 - D. 不利于经济竞争
5. 下列选项中,符合“仪表端庄”具体要求的是()。
- A. 着装华贵
 - B. 着装朴素大方
 - C. 饰品俏丽
 - D. 发型突出个性
6. 市场经济催生了一些新的道德观念,你认为不属于其中的是()。
- A. 自主性道德观念
 - B. 重义轻利的道德概念
 - C. 竞争的道德观念
 - D. 学习创新的道德概念

7. 一天下午,某电器修理部一名男服务员正在聚精会神地看电视转播的足球比赛。这时,一个小青年抱着一台彩电进来,请求修理,他叫了一声服务员,服务员没有听见。小青年就用手拍了一下服务员的肩膀,服务员感到受了侮辱,就沉下脸来对小青年说:“有话好好说,不要动手动脚,你放规矩点。”小青年听了这话,怒气冲冲地说:“你没带耳朵来?我叫你为什么不理睬?用手碰你一下怎么了!”服务员说:“你再碰我一下,我就对你不客气。”小青年又说:“不客气怎么样?你有种出来,我倒要领教领教。”服务员挥拳向小青年打去,小青年也不甘示弱,两人扭打在一起。很快,围观的人越来越多,修理部秩序大乱。

电器修理部服务员在上班时间看电视的行为,违背了职业道德规范中的()要求。

- A. 表情从容
 - B. 举止得体
 - C. 态度恭敬
 - D. 忠于职守
8. 在我们的社会生活中,经济条件比较好的人和经济条件比较差的人交往,前者不能带有优越感,看不起后者,后者也不能带有自卑感,感到低人一头。这是人际交往中()。
- A. 平等原则的要求
 - B. 互助原则的要求
 - C. 功利原则的要求
 - D. 谦让原则的要求

(二) 多项选择题(第9~16题)

9. 下列关于诚实守信的说法中,你认为正确的有()。
- A. 诚实守信是企业的无形资本
 - B. 诚实守信是社会主义市场经济的内在要求
 - C. 诚实守信的企业最终能够取信于社会

- D. 诚实守信任何时候都与企业发展目标相冲突
10. 在实际工作中，践行诚信职业道德规范，必须（ ）。
- A. 顾及各方面的关系 B. 正确对待利益问题
C. 既不欺人也不自欺 D. 视服务对象而定
11. 下列关于职业道的说法中，正确的是（ ）。
- A. 个人行为习惯与职业道德没有联系
B. 职业道德的养成只能靠教化
C. 加强职业的修养是个人事业成功的基本前提
D. 职业道德从一个侧面反映人的道德素质
12. 从业人员关于遵纪守法的正确观念和态度是（ ）。
- A. 老老实实做人做事，不学法也能够做到守法
B. 法律知识庞杂繁缛，从业人员无法学习
C. 只有懂法才能依法办事，维护正当权益
D. 工作之前先签合同，是用法的具体体现
13. 以下说法中，正确的是（ ）。
- A. 办事公道是对企业上司的职业道要求，与普通职工关系不大
B. 诚实守信是每一个职业劳动者都应具有的品质
C. 诚实守信可以带来经济效益
D. 在激烈的市场竞争中，信守承诺者往往吃亏
14. 遵守职业纪律，要求从业人员（ ）。
- A. 履行岗位职责 B. 执行操作规程
C. 可以不遵守那些自己认为不合理的规章制度 D. 处理好上下级关系
15. 以下关于勤俭节约的说法中，你认为正确的是（ ）。
- A. 勤俭节约仅仅是中华民族的传统美德
B. 勤俭节约与扩大消费相矛盾
C. 勤俭节约有利于增产增收
D. 勤俭节约有利于防止贪污腐败
16. 开拓创新要具有（ ）。
- A. 科学思维 B. 坚定的信念和意志
C. 创造意识 D. 舆论支持

二、职业道德个人表现部分（第 17~25 题）

答题指导:

- ◆ 该部分均为选择题，每题均有四个备选项，你只能根据自己的实际状况选择一个选项作为你的答案。

◆ 请在答题卡上将所选择答案的相应字母涂黑。

离散选择题（第 17~25 题，每题 1 分，共 9 分）

17. 如果你是一个学生，老师判卷时不小心多给了你 10 分，你因此获得了“好成绩”，你会（ ）。
- A. 不吭声，暗自庆幸自己运气好 B. 心有愧疚，但不愿澄清事实
C. 主动告诉老师，放弃“殊荣” D. 暗自努力，争取下次拿真正的第一名
18. 在工作过程，你常有（ ）。
- A. 自我陶醉的感觉 B. 轻松自如的感觉
C. 身心疲惫的感觉 D. 精疲力竭的感觉
19. 当你在工作中遇到困难时，你一般会通过什么途径来解决？（ ）
- A. 让领导给自己另找其他容易做的事情
B. 自己想办法解决
C. 让领导帮助自己
D. 自己不做，尽量让别人去做
20. 单位倡导捐款给灾民时，你通常的做法是（ ）。
- A. 不捐 B. 尽力捐献
C. 捐一点 D. 看别人捐多少再说
21. 当你看见小偷正在扒窃时，你的第一反应是（ ）。
- A. 听之任之 B. 冲上前去
C. 看好自己的东西 D. 假装没看见
22. 当你遇到一位年长的乞讨者时，你会（ ）。
- A. 当做没看见 B. 拒绝给以帮助
C. 少给点吧 D. 非常怜悯，给以帮助
23. 你觉得对以前上学时用过的书，最好的处理方式是（ ）。
- A. 当做二手书卖给需要它们的人 B. 当做废品卖钱，以便购买新书
C. 送给别人，让它们发挥余热 D. 留起来，将来想看的时候还可以翻翻
24. 当听到几位同事在谈论小李的隐私时，你认为下列哪种做法更合适？（ ）
- A. 与他们一道谈论 B. 劝同事不要再谈
C. 悄悄告诉小李 D. 在一旁静静地听
25. 小王是你的同事，如果你发现他利用工作时间偶尔干点私活，你会怎么做？（ ）
- A. 就当没看见 B. 提醒他注意
C. 直接向领导反映 D. 觉得这是正常现象

第二部分 理论知识

(26~125 题, 共 100 道题)

单项选择题(26~85 题, 每题 1 分, 共 60 分, 每小题只有一个最恰当的答案, 请在答题卡上将所选答案的相应字母涂黑)

26. 同一类任务但紧急情况不同的情况下承办时间()。
 - A. 应该更长
 - B. 视情况而定
 - C. 必须相同
 - D. 亦应不同
27. 承办是按照文件要求或领导批示,()的工作。
 - A. 提出办理意见
 - B. 分析文件内容
 - C. 研究文件精神
 - D. 具体处理文件
28. 下列句子表述准确的是()。
 - A. 出席这次代表大会的有各高等院校的教师及各界青年代表和妇女代表
 - B. 本通告自公布之日起实施
 - C. 由于该钉子户的阻挠, 影响了搬迁工作无法进行
 - D. 是否实事求是, 理论与实践相结合, 这是毛泽东思想的基本观点
29. 下列公文标题可以使用标点符号的是()。
 - A. 规章
 - B. 指令
 - C. 公告
 - D. 决定
30. 利用者以复制、摘录等形式使用档案的活动称为()。
 - A. 档案利用
 - B. 利用服务
 - C. 开发档案
 - D. 提供档案利用
31. 对会议的评估应()。
 - A. 澄清事实
 - B. 科学高效
 - C. 淡化宣传
 - D. 避免定论
32. 迫于办公场所拥挤的压力, 为了减少花在交通上的时间和减少交通环境问题, 一些单位采用()的工作模式。
 - A. 弹性时间
 - B. 在家工作
 - C. 远程工作
 - D. 虚拟办公室
33. 在企业中, 对同一项任务视具体情况要求而制定的承办周期有所不同, 例如()承办时限不同。
 - A. 接发电子邮件, 紧急情况和日常情况
 - B. 文件归档保存, 秘书处和生产车间
 - C. 接到客户的电话投诉和信件投诉
 - D. 收到电子邮件, 内部客户与外部客户
34. 非威胁的交流环境包括()。
 - A. 座位安排、集体空间、光线要求
 - B. 秩序安排、私人空间、光线要求
 - C. 桌位安排、私人空间、音像要求
 - D. 座位安排、私人空间、光线要求

35. 拟办是为（ ）所做的准备工作。
A. 批办 B. 催办 C. 发文 D. 督查
36. 确定会议的主题与议题应不包括（ ）。
A. 有切实的依据 B. 考虑社会热点问题
C. 结合本单位的实际 D. 有明确的目的
37. 在做会议的经费预算时应（ ）。
A. 各种经费的数目尽量多做些 B. 考虑到各种不可预见的开支
C. 不必列出各种费用的明细表 D. 由秘书自行决定总数
38. 张某的日工资是 80 元，2008 年 10 月 1 日至 7 日，公司安排她在这 7 天加班且未安排补休，根据劳动法的规定，公司除应向张某支付每日 80 元的工资外，还应支付（ ）的加班费。
A. 800 元 B. 560 元 C. 1 120 元 D. 1 360 元
39. 在制订计划时，一定要坚持的原则是（ ）。
A. 明确权限 B. 督促检查 C. 实事求是 D. 监控应变
40. 有的办公场所工作位置用隔离板分开，以区分不同的工作部门及减少噪音，此为（ ）办公室。
A. 网格式 B. 半开放式 C. 开放式 D. 间隔式
41. 与会人员交费的计算公式正确的表达是（ ）。
A. 预期的与会人员人数×交费额+预期陪同人数×交费额
B. 预期的与会人员人数×交费额+收入项目
C. 预期的与会人员人数×交费额+预期陪同人数×交费额+收入项目
D. 预期的与会人员人数×交费额+预期陪同人数×交费额-交费折扣额
42. 会议中常见的突发事件不包括处理（ ）。
A. 场地问题 B. 设备问题 C. 行为问题 D. 营销问题
43. 任何危机事件的发生和发展过程均可表现为顺序发展的（ ）四个阶段。
A. 爆发期、突发期、扩散期、衰退期
B. 突发期、爆发期、扩散期、衰退期
C. 突发期、扩散期、危害期、衰退期
D. 突发期、扩散期、爆发期、衰退期
44. 涉外交往中，应邀参加晚宴时，（ ）。
A. 女性不要化妆，也不要穿白天的工作装赴宴
B. 女性要化妆，不要穿白天的工作装赴宴
C. 男士可着便装或白天的工作装赴宴
D. 男士可着西装或白天的工作装赴宴

45. 新产品新闻发布会上,发给记者的资料袋中一般包括()。
- A. 信息发布稿、主持人的资料
B. 主持人的资料、信息发布稿、产品照片
C. 产品的照片与说明
D. 企业介绍、产品介绍、信息发布稿
46. 西式宴会正式开始的标志是()。
- A. 主人拿起餐巾
B. 主人拿起餐具
C. 主宾拿起餐具
D. 主人坐到餐桌前
47. 按新的办公模式要求,不需要与其他员工或客户有太多的接触,可安排在家完成工作内容的人员是()。
- A. 行政事务人员
B. 研发部门的科技人员
C. 销售人员
D. 财务人员
48. 秘书要围绕工作中心,突出重点,根据()来确定督查工作任务。
- A. 工作性质
B. 上司的工作习惯和重视程度
C. 工作计划
D. 同级部门的要求
49. 关于代位权行使的要件,不正确的表述是()。
- A. 债权人与债务人之间有合法的债权债务存在
B. 债务人对第三人享有到期债权
C. 债务人怠于行使其权利,并且债务人怠于行使权利的行为有害于债权人的债权
D. 债权人代位行使的范围是债务人的全部债权
50. 专题性计划多采取()写法。
- A. 表格式
B. 文章式
C. 文章式与表格式相结合
D. 串联式
51. 对会议布置情况的检查一般不采用()。
- A. 口头形式
B. 座谈会形式
C. 协调会形式
D. 书面形式
52. 在计算机系统中形成的具有查考利用价值的社会活动的原始记录是()。
- A. 电子图书
B. 电子档案
C. 网络信息
D. 计算机数据
53. 传统沟通对情感和直接的表达要求多,而网络沟通则更加()。
- A. 注重效率和人机控制的有效性
B. 注重成本支出和人机控制的有效性
C. 注重效率和团队成员控制的有效性
D. 注重控制过程的有效性
54. 根据《国家行政机关公文处理办法》的规定,下列事由中,不可以使用“决定”的是()。
- A. 严惩严重破坏社会治安的犯罪分子的工作安排
B. 在太平洋某地区实验运载火箭,提醒过往船只注意
C. 大兴安岭森林特大火灾的处理

D. 授予×××全国劳动模范称号的嘉奖

55. 某商场设有自动售报机, 顾客只要按要求投入硬币, 即可得到当天日报一份, 此种成立买卖合同的形式为()。

A. 书面形式 B. 口头形式 C. 推定形式 D. 默示形式

56. 填写计划表时, 应从()的时间向前推算各阶段工作何时完成, 确定后, 逐项将其填入。

A. 最终完成 B. 最难完成 C. 最先完成 D. 最易完成

57. 董事会是股份制公司的()。

A. 权力机构 B. 监督机构 C. 决策机构 D. 民主管理机构

58. 进行会议总结的目的是()。

A. 建立评估体系 B. 改进会议的组织与服务
C. 应对公众舆论 D. 民主管理机构

59. 礼宾次序亦称礼宾序列。它主要适用于在多边性商务交往中如何同时兼顾()、平等待人这两项基本礼仪原则, 处于实践中难以回避的顺序与位次的排列问题。

A. 尊重个人 B. 尊卑有序 C. 各国平等 D. 以右为尊

60. 电子邮件的发送必须要通过服务器, 将用户编写的电子邮件转交到收件人手中的服务器称为()。

A. SMTP 服务器 B. POP3 服务器
C. TCPE 服务器 D. SLOP 服务器

61. 在涉外商务活动中, 选择的礼品应该()。

A. 印上送礼单位的名称 B. 包装讲究
C. 贵重 D. 初次见面就送上

62. 交替工作模式的缺点是()。

A. 难以留住有特殊技能的工作人员 B. 工作模式不灵活
C. 员工交流少 D. 难以保证工作的连续性

63. 在对办公设备进行建档时, 设备的购买日期、设备编号、供应商等信息应该归入设备的()中。

A. 购买时间 B. 维护合同 C. 日志记录 D. 基本信息

64. 下列关于“死机”的描述, 错误的是()。

A. 当显示器黑屏时, 就意味着计算机已经“死机”
B. “死机”是一种不可能由操作系统恢复的计算机运行故障状态
C. 操作系统本身存在缺陷是造成“死机”的一种重要原因
D. 计算机“死机”时应该进行热启动

65. 招标书的特点不包括()。

A. 竞争性 B. 明确性 C. 全面性 D. 规范性

66. 办公室中适合的温度应该在（ ）。
- A. 16~20 度 B. 18~22 度 C. 20~25 度 D. 22~28 度
67. 下列不可以作为述职报告称谓的是（ ）。
- A. 各位领导 B. 董事会 C. 各位来宾 D. 组织人事部
68. 内部小型会议的必备用品有（ ）。
- A. 茶具 B. 交通工具 C. 牙签 D. 投票箱
69. 公文中的最后一个抄送机关后应当（ ）。
- A. 标句号 B. 标分号 C. 标冒号 D. 不标注标点符号
70. 文稿审核是文稿（ ）前的最后一道文字工序。
- A. 签发 B. 复核 C. 缮印 D. 分发
71. 评价会议成功与否，首先要（ ）。
- A. 分析确定影响会议效果的主要因素 B. 设计会议效果评估表
- C. 汇总评估结果 D. 从会议工作人员的表现进行评估
72. 电话会议是一种以语言交流为手段的会议形式，它无法实现文字的同步传输，因此需要（ ）。
- A. 派出人员具体组织安排 B. 配置视频设备
- C. 做好会议报到工作 D. 提前做好公文会议书面信息的分发工作
73. 公文的格式要素可划分为眉首、主体与（ ）。
- A. 备注 B. 附件 C. 主题词 D. 版记
74. 用档案编写的反映一个单位或某方面基本情况数字材料是（ ）。
- A. 基本情况汇集 B. 统计数字汇集
- C. 单位情况汇集 D. 档案专题汇集
75. 文章的表现工具是（ ）。
- A. 结构 B. 主题 C. 语言 D. 内容
76. 秘书在工作中不适当地占用了上司的时间，是因为（ ）。
- A. 没有形成自己的工作习惯和风格 B. 没有了解工作流程
- C. 遵循了公司的规定 D. 没有了解上司的工作习惯和风格
77. 对视频会议的会场布置要求有（ ）。
- A. 一台摄像机 B. 主会场和分会场都要悬挂会标
- C. 摆放鲜花 D. 采用自然光
78. “市场调查报告”的主体部分不包括（ ）。
- A. 建议部分 B. 情况部分 C. 回顾部分 D. 预测部分
79. 海尔集团的经营理念是“敬业报国，追求卓越”，这是企业文化中的（ ）。
- A. 精神层 B. 物质层 C. 制度层 D. 行为层
80. 会议总结的内容有（ ）。

- A. 对所有讨论问题的归纳概括
B. 会议组织评估表
C. 综合性简报
D. 社会公共反馈意见
81. 在召开远程会议时,应首先考虑()。
A. 技术要求、保密要求
B. 省时、省力
C. 交通不便
D. 互动性强
82. 电子档案信息可以不受时间和空间限制而通过网络传播的属性是()。
A. 共享性
B. 公开性
C. 公众性
D. 互动性
83. 秘书与同级、同事的面谈属于()。
A. 上行沟通
B. 横向沟通
C. 纵向协调
D. 外部关系调整
84. 会议文件在审核修改之后,要由()进行终审。
A. 秘书
B. 主要领导或主管领导
C. 文件起草者
D. 办公室其他文员
85. 与领导沟通有关会议事宜时要坚持()。
A. 将单向沟通的结果尽快进行部署和落实
B. 与会议的主管领导保持非定期的沟通
C. 在会前、会中、会后不同时期的沟通中,突出各自的重点
D. 突出成绩,适度反映问题
86. 在 Excel 中输入公式时,下列符号不能用做公式开头符号的是()。
A. :
B. =
C. \$
D. *
87. 下列项目中,属于办公设备建档内容的有()。
A. 设备的购买信息
B. 设备的保修信息
C. 设备的操作指南
D. 设备的故障登记
88. 远程工作模式的人,()。
A. 企业监督管理困难
B. 需要企业投资工作设备
C. 缺少同事间的联系和团队活动
D. 不属于企业的员工
89. 常使用文章式标题的有()。
A. 简报
B. 总结
C. 调查报告
D. 述职报告
90. 创新拼音速记略符的对象,必须是()和句子。
A. 成语
B. 常用词
C. 词组
D. 外来语
91. 我国政府采购的主要方式有()。
A. 公开招标
B. 邀请招标
C. 竞争性谈判
D. 单一来源
92. 在文书写作中,使用第三人称的文种有()。
A. 通报
B. 会议纪要
C. 会议记录
D. 合同
93. 拟写投标书应注意的事项有()。
A. 明确招标要求
B. 实事求是,不可弄虚作假

- C. 语言简洁, 语气谦和 D. 对标的应全面描述
94. 下列关于中央处理器的叙述, 正确的是 ()。
- A. 中央处理器简称 CPU, 主要由控制器和存储器组成
B. 主频是指计算机能够直接处理的二进制数据的位数
C. 主频越高, CPU 的速度越快
D. CPU 是计算机的核心部件, 对计算机的整体性能起决定性作用
95. 信息反馈的形式有 ()。
- A. 前反馈 B. 后反馈 C. 水平反馈 D. 垂直反馈
96. 信息反馈的特点是 ()。
- A. 针对性 B. 及时性 C. 间断性 D. 预测性
97. 文书处理包括 ()。
- A. 收文处理 B. 发文处理 C. 文书组织 D. 行文规则
98. 附件与公文正文一起装订, 并要求 ()。
- A. 在附件左上角第 1 行顶格标志“附件”
B. 在附件左上角第 2 行顶格标志“附件”
C. 附件标题加书名号
D. 附件标题不加标点符号
99. 下列选项中, 属于企业资产类的会计科目是 ()。
- A. 固定资产 B. 现金 C. 短期借款 D. 银行存款
100. 下面属于公文的主体部分的是 ()。
- A. 标题 B. 主题词 C. 签发人 D. 主送机关
101. 信息资料索引包括 ()。
- A. 要点索引 B. 指示索引 C. 内容索引 D. 篇目索引
102. 以幅度和范围为标准, 可将办公室工作计划分为 ()。
- A. 政策型计划 B. 长期计划 C. 短期计划 D. 程序型计划
103. 网络信息发布的作用体现在 ()。
- A. 满足内部职工对公司信息的了解需求
B. 满足公司合作者对公司信息的了解需求
C. 满足所有客户对公司信息的了解需求
D. 传达公司经营理念, 树立组织形象
104. 在纠正会议检查过程中所发现的问题时, 要努力做到 ()。
- A. 必须由领导对问题提出处理意见
B. 必须由主管领导亲自解决问题
C. 在人、财、物等方面为纠正偏差做好相应准备
D. 及时将纠偏的结果进行通报

105. 秘书应该了解会谈是（ ）。
- A. 双方或多方为各自利益交换意见、达成协议的过程
 - B. 双方或多方为各自利益，就某些实质性问题交流情况的过程
 - C. 双方或多方所谈内容比较正式，专题性较强的交流过程
 - D. 双方主谈人身份相当，为各自利益交换意见，达成协议的过程
106. 下列关于在 Powerpoint 中编辑影片的说法中，错误的是（ ）。
- A. 在 Powerpoint 中播放的影片文件，只能在播放完毕后才能停止
 - B. 在默认状态下，单击鼠标播放影片，再次单击则停止影片播放
 - C. 插入 Powerpoint 中的视频文件不会显示图像
 - D. 只有在播放幻灯片时，才能看到影片效果
107. 下列文书的内容具有前瞻性、预测性的是（ ）。
- A. 总结
 - B. 计划
 - C. 调查报告
 - D. 可行性研究报告
108. 拟订单位总结需努力做到（ ）。
- A. 重点性
 - B. 通俗性
 - C. 科学性
 - D. 可信性
109. 零基预算法的优势主要有（ ）。
- A. 能够避免内部各种随意性费用的支出
 - B. 有利于将组织的长远目标和具体目标以及要实现的效益有机结合起来
 - C. 可以节约大量的人力、物力和时间
 - D. 有利于提高主管人员的控制与决策水平
110. 对办公室进行合理布局的作用是（ ）。
- A. 形成有效率的工作流程
 - B. 有利于员工的工作分配
 - C. 有利于工作顺利完成
 - D. 有利于协调人际关系
111. 秘书可以根据工作的需要编写（ ）。
- A. 因果型信息
 - B. 经验型信息
 - C. 建议型信息
 - D. 反映型信息
112. 甲研究所根据与乙公司签订的委托开发合同，完成一项发明。合同没有对专利权的归属做出规定。现甲研究所单独向专利局提出了专利申请，而乙公司未经甲研究所同意便已开始使用这项发明。双方均对对方表示异议。对此，以下意见中正确的是（ ）。
- A. 专利申请权应当归甲研究所单独享有
 - B. 专利申请权应当归甲研究所和乙公司共同享有
 - C. 乙公司有权实施该项专利，而无须取得甲研究所的许可
 - D. 乙公司实施该项专利，应当付给甲研究所合理的使用费

113. 档案咨询的类型有 ()。
- A. 参考咨询 B. 技术咨询 C. 一般性咨询 D. 专门性咨询
114. 在 Word 编辑状态下, 下列操作中, 能选取全部文档的是 ()。
- A. 执行“编辑”菜单中的“全选”命令
B. 将光标置于页面左侧空白区域, 当光标变为左倾空心箭头时, 按住 Ctrl 键, 单击文档
C. 将光标置于页面左侧空白区域, 当光标变为左倾空心箭头时, 三击鼠标左键
D. 将光标置于页面左侧空白区域, 当光标变为左倾空心箭头时, 双击鼠标左键
115. 工作流程应该不受 () 结构的束缚, 工作在其进行之处就地完成, 而不应扩展至整个组织。
- A. 功能性 B. 阶段性 C. 纪律性 D. 组织性
116. 信息利用服务的特点有 ()。
- A. 实效性 B. 局限性 C. 单一性 D. 广泛性
117. 下列文书中采用引述开头的有 ()。
- A. 商洽函 B. 请批函 C. 答复函 D. 批复
118. 信息利用服务的途径有 ()。
- A. 信息搜集 B. 信息检索 C. 信息登记 D. 信息加工
119. 催办的方法有 ()。
- A. 电话催办 B. 问卷催办 C. 发函催办 D. 业务催办
120. 档案参考资料包括 ()。
- A. 全宗介绍 B. 人名索引 C. 会议简介 D. 组织沿革
121. 下列公文标题中, 表述不准确的是 ()。
- A. ××医院关于要求改变拨款方式的报告
B. ××省财政厅关于同意××大学新建教学楼的批示
C. ××大学关于举行春季运动会决定的通知
D. ××市人民政府关于开展财务大检查的通知
122. 办公室工作目标管理要求建立一套完整的目标体系, 其具体内容是 ()。
- A. 从企业的最高主管部门开始 B. 由上向下逐级确定目标
C. 从企业的一般员工开始 D. 由下向上逐级确定目标
123. 会议纪要的起草程序包括 ()。
- A. 阅读会议文件 B. 听取小组发言
C. 拟订思路 D. 执笔写作
124. 电话督查适用于 () 等督查事项。
- A. 内容比较重要 B. 情况比较紧急
C. 内容比较简单 D. 时间比较集中

125. 下列对于公共关系调查的表述正确的是（ ）。

- A. 公共关系调查研究的目的是确定问题
- B. 调查研究是制定公共关系活动方案的基础
- C. 公共关系调查是公共关系方案实施的需要
- D. 公共关系调查决定公共关系评估效果

第三部分 操作技能

一、案例分析（第 1 题 20 分，第 2 题 30 分，共 50 分）

1. 请看案例分析素材——秘书三级-01A-01 录像，找出录像中秘书行为及工作环境中正确或错误的地方（每题连续播放两遍，应至少找出 10 处正误点）。

2. 请看案例分析素材——秘书三级-02B-02 录像，找出录像中秘书行为及工作环境中正确或错误的地方（每题连续播放两遍，应至少找出 15 处正误点）。

二、操作题（第 3~4 题，每题 15 分，第 5 题 20 分，共 50 分）

3. 天地文化发展有限公司承办了某市招商引资大会的会务工作，本次大会预计将有数十个国外公司前来洽谈。除了组织来宾参加正式的商务洽谈之外，会议还将有如下活动：迎送来宾、开幕式、闭幕式、晚宴、组织观看音乐或地方戏剧、组织来宾浏览地方名胜景区、参观经济开发区。请根据背景资料分别完成下列两个便条要求的内容。

便 条

高叶：

这次招商引资大会的秘书处希望我们提供以下资料。

- 1. 拟订商务活动的礼宾次序方案；
- 2. 提供参加会议活动的着装建议；
- 3. 提供会议应急方案的主要内容。

请你尽快把这三种资料准备好，并于本月 10 日之前交给我。谢谢！

行政经理××

××年×月×日

便 条

高叶:

公司定于 200×年 12 月 25 日举行公司年会暨总结表彰会,会期两天。为了把这次会议开好,我正在拟写这次会议的筹备方案,想请你就会议筹备方案的内容和筹备机构的人员分工给我一些建议。这次会议初步准备分成宣传策划组、会务组和秘书组来准备,请你帮我将三个组的分工制成表格。

行政经理××

××年×月×日

4. 以下是某市卫生局就有关事项向市人事局的行文。请根据其内容拟写一份复函。

××市卫生局关于拟录用高校硕士毕业生的函

市人事局:

根据市委组织部、市人事局《关于 200×年市级机关录用应届高校优秀硕士毕业生的通知》的精神,我们对拟录用到我局机关工作的高校硕士毕业生按规定程序进行了考试、审查。经研究,拟录用高校硕士毕业生 4 人。

当否,请审批。

附件:录用审批材料

××市卫生局

二〇〇×年三月二十日

(来源:2007 年 5 月国家秘书职业资格三级考试试题)

第四部分 面试试题

一、知识抢答题

(一) 办会知识

1. 会议的筹备方案包括哪些主要内容?

2. 会议筹备机构应如何设置?
3. 会议预算方案的内容包括哪些?
4. 远程会议的优点有哪些?
5. 选择远程会议应注意哪些事项?
6. 会议协调包括哪些方面?
7. 引导会议进程有哪些方法?
8. 引导会议决议形成的技巧有哪些?
9. 会议总结的主要方法有哪些?
10. 决定会议效果的主要因素有哪些?
11. 简述签字仪式的正式程序。
12. 简述开业典礼的一般程序。
13. 简述信息的发布程序。
14. 会场的整体格局根据什么决定?
15. 主席台座次的安排怎么考虑?
16. 会务准备工作协调的任务是什么?
17. 说明大型团队旅行的特点。
18. 选择旅行社应考虑的主要因素包括哪些?
19. 简述开放参观活动的准备工作内容。
20. 举行签字仪式时, 座次如何安排?
21. 什么是会议议程?
22. 什么是会议日程?
23. 会址选择有哪些注意事项?
24. 会议记录的准备工作包括哪些?
25. 会议记录有哪些要求?
26. 会议值班室的工作内容包括哪些?
27. 简述会议文件收集整理的注意事项。
28. 宴请有哪些具体形式?
29. 宴请的目的有哪些?
30. 会议记录的内容有哪些?
31. 信息加工的形式有哪些?
32. 会议文件的文卷归档工作怎么做?
33. 在会议中如何做好付款工作?
34. 宴请时如何安排主宾座次?
35. 宴请时如何敬酒?
36. 在商务旅行过程中, 秘书应掌握哪些旅行信息?
37. 会议的要素包括哪些?

38. 会议包括哪些种类?
39. 制发会议证件有哪些要求?
40. 发放会议文件有哪些要求?
41. 举行会议时的必备用品有哪些?
42. 会议所需设备包括哪些?
43. 会议签到的要求是什么?
44. 会议文件清退时应注意什么?
45. 简述会见与会谈的概念。
46. 会见与会谈的基本程序包括哪些?
47. 会谈的地点和时间怎么确定?
48. 如何整理会议室?
49. 会议合影图怎么安排?
50. 差旅费包括哪几项主要内容?

(二) 办事知识

1. 请说出复印机人工接收的操作步骤。
2. 在复印机使用过程中, 出现哪些情况时, 应立即关掉电源, 并请维修人员进行维修?
3. 现在要你代表公司订立合同。请你说一说合同成立的要件有哪些?
4. 劳动合同有哪些特征?
5. 用人单位可以单方解除劳动合同的情形有哪些?
6. 用人单位不得解除劳动合同的情况有哪些?
7. 未成年工劳动保护的主要措施有哪些?
8. 认定驰名商标时应当考虑哪些因素?
9. 现代企业制度的主要特征是什么?
10. 保险的投保程序是什么?
11. 提问的禁忌有哪些?
12. 收文工作的程序有哪些?
13. 节约使用复印机的措施有哪些?
14. 节约使用计算机、打印机、因特网的措施有哪些?
15. 节约使用电话、移动电话等办公用品的措施有哪些?
16. 制发会议姓名卡片有哪些样式可供选择? 各有什么优缺点?
17. 现在要你筹备一次常见的会议, 你应该准备哪些会议文件资料?
18. 现在要你完成整理会议室的任务, 请问有哪些工作要点和注意事项?
19. 秘书在了解了上司的差旅目的后, 应有针对性地做好哪些准备?
20. 要想正确选择旅行社, 应注意哪些问题?

21. 如果要你拟订一份接待计划, 请问该计划主要包括哪三项内容? 涉及哪些具体内容?
22. 针对横向沟通中出现的问题, 你准备怎样消除障碍?
23. 通常在企业办公室中进行安全检查的方法是什么?
24. 秘书值班工作应做好哪些工作?
25. 销毁秘密公文时有哪些注意事项?
26. 信息传递工作的注意事项有哪些?
27. 档案的日常管理主要包括哪些工作?

(三) 办文知识

1. 公文的多个要素可以分为哪几个部分?
2. 发文机关标志由哪些内容构成?
3. 发文字号包括哪些要素?
4. 完整的公文标题包括哪些要素?
5. 什么是主送机关?
6. 针对执行多年的“此页无正文”格式取消后, 现在新的规定是什么?
7. 什么是行政公文的成文日期?
8. 什么是抄送机关?
9. 什么是公文信函或格式?
10. 请列举企事业单位基本不使用的三种行政公文文种。
11. 宣告性决定的结构包括哪些内容?
12. 为什么说通告与通知有告知范围不同的区别?
13. 意见具有哪些适用范围?
14. 信函具有哪些适用范围?
15. 什么是请准(审批)函?
16. 请指出下列词语中哪三个词语不属于“经办用语”: 兹经、拟定、收悉、关于、执行、审批、转发、研究执行。
17. 市场调查报告有哪些特点?
18. 市场调查报告的主体包括哪些内容?
19. 计划的主体包括哪些内容?
20. 述职报告有哪些特点?
21. 通知具有哪些适用范围?
22. 什么是“批转型”通知?
23. 为什么说通知与通报在发文目的上有区别?
24. 通报具有哪些适用范围?

25. 请示与报告这两个文种的根本性质区别是什么?
26. 如何拟写报告的导语?
27. 请示的依据是什么?
28. 按照公文印装规范的要求,公文一般用几号体字?每页排多少行?每行排多少个字?
29. 公文主体格式主要包括哪些?
30. 对联合行文印章应如何处理?
31. 公文盖印要注意哪些事项?
32. 确定主题词的方法和步骤有哪些?
33. 标引主题词的数量是多少?
34. 决定与决议有哪些相同点?
35. 公报与公告主要有哪些不同的地方?
36. 请示与报告有哪些相同点?
37. 请示写作要注意哪些事项?
38. 行政机关公文主要有多少类?多少种?
39. 批复主要适用于哪些范围?主要分哪几类?
40. 拟写批复要注意哪些事项?
41. 公文的成文日期应如何确定?
42. 成文日期的书写位置通常有几种情况?
43. 哪些公文用题下标注?请列举几个例子。
44. 签署与签发主要有哪些区别?
45. 公文主题词的顺序是怎样排列的?
46. 公文的制发主要有哪些程序?
47. 公文的特定格式有几种?
48. 决定事项的拟写有几种写法?
49. 通告与通知有哪些相同点?
50. 通知与通报的相同点主要有哪些?

二、即兴答题

1. 作为秘书,在迎来送往过程中,如何为他人介绍?
2. 当你的上司做了一次精彩的演讲后,你是如何赞美的?
3. 新来的一位秘书未能按你的要求结果办砸了一件事情,你将如何批评他?
4. 对女性应如何赞美?要注意哪些事项?
5. 对男性领导如何赞美?
6. 第一次与上司见面,你如何做自我介绍?

7. 你的上司今天情绪很不好，你能猜测到他有哪些难处吗？碰到这种情况，你是如何应对的？

8. 公司领导班子不太团结，经常闹矛盾，作为秘书，你如何去做好领导之间的协调工作？在这种状态中，设想你处在一种什么位置比较好？

9. 假如上司在公众场合批评了你，后经查实，这次批评是上司听了某名员工的一面之词，在上司还来不及主动向你道歉的这段时间，你以一种什么心态对待上司？

10. 假如有一次好机会外出开会，所去的地方是你非常向往的旅游胜地，公司的第二把手要你一同前往，而一把手却婉言拒绝你去参加，面临这种情况，你将何去何从？

11. 假如你的上司经常在办公室对你进行性骚扰，你应如何洁身自保，又与领导相安无事？

12. 酒宴上，为了单位的利益，为了活跃气氛，领导力荐你向宾客敬酒，而你滴酒不沾，你该怎么办？

13. 领导将你所拟写的你认为十分满意的文稿退回给你让你重写，而你坚持认为无处下手予以修改，此时，你该怎么办？

14. 早晨，领导铁青着脸走进办公室，“砰”的一声，关紧了他自己办公室的门，呆望的你该如何应对情绪反常的领导？

15. 星期天，领导邀你陪他一起去钓鱼，而这一天你与自己心爱的人有一个约会，你如何去婉转拒绝领导之邀约？

16. 领导要你代表他去车站接他多年未见面的乡下父亲，在车上你应对领导父亲说些什么？

17. 今天心情好，气色好，服装精致得体，清早，领导一见你便说：“哇，亮啊。”面对领导的赞许，你应如何应答？

18. 领导生病躺在医院，你前去探望，你想让领导放松精神，你该说一段怎样的话？

19. 你明明知道领导排版的这个方案存在重大的缺失，可是，领导一意孤行，你该怎么办？

20. 领导母亲病逝，他伤心欲绝，痛苦不已，你该如何去劝慰他？

三、即兴演讲题

内容要求：主题鲜明，与小标题相符，内容清楚、结构清晰、中心突出，合理展开、阐释充分、证据相关、逻辑性强，内容生动、不枯燥，能吸引听众注意力。

技巧要求：普通话标准，语言流利，注意手势、眼神接触与身体语言，自信，有感情与气势，适当使用修辞手段（比喻、类比等）。

1. 你如何理解秘书的职业道德？

2. 你如何看待秘书这一职业？

3. 成人与成才二者之间是怎样的关系？结合实例说明自己的观点。

4. 请说一说你与不同地域、不同背景、不同习惯的同事之间该如何相处？

5. 作为一个秘书, 你怎样面对在工作和学习中遇到的挫折?
6. 你认为我们是否应该有感恩之心? 感恩于谁?
7. 请谈一谈你对言行、仪表等“小节”的看法。
8. 你认为要具备怎样的素质才是一位合格的秘书?
9. 一些资料和媒体经常宣传“张扬个性”, 你认为作为一名秘书该张扬什么样的个性?
10. 作为一个合格的秘书, 你认为如今继续提倡“勤俭、节约”的工作作风是否已经过去?
11. 三轮车工人方尚礼自己生活得如乞丐, 却将蹬车收入的 35 万多元钱用来资助失学儿童, 当他病重时, 社会捐助给他治病的钱也被他捐给了希望工程。你对方尚礼的这种行为有何评述? 请发表个人见解。
12. 谈谈秘书职业的发展趋势。
13. 谈谈公共关系对秘书工作的重要性。
14. 谈谈秘书职业技能鉴定的重要性。
15. 谈谈秘书腐败的原因。
16. 谈谈对秘书腐败问题的看法。
17. 谈谈现代秘书掌握办公自动化的重要性。
18. 谈谈一个秘书工作案例对你的启发。
19. 谈谈秘书保密意识的重要性。
20. 秘书应如何处理好与领导和同事之间的关系?

附 录

附录A 《秘书综合实训》考核标准

1. 考核办法

采取分类考核的方法，对于实训方式不同的项目，分别采取同学间互评与指导老师现场点评相结合，课堂展示、点评与课后批改相结合等方式进行实训考核测评。

(1) 提交文案（方案）类的实训项目，先由学生进行自评，再由实训指导老师统一评分，对优秀者进行课堂点评或利用宣传橱窗进行张贴学习。

(2) 现场演练（角色扮演、情景模拟、设备操作等）类实训项目，由实训指导老师和全体同学组成评委团，共同对进行现场演练的小组或个人进行考评。

(3) 分组讨论（陈述观点、思路等）类实训项目，先由小组内部讨论，推荐人选上台陈述观点，再由老师进行点评。

2. 成绩测评

评判成绩建议分成五等，即：优秀、良好、中等、合格、不合格，以 20 分为一个等级，以等级代替分数。

实训成绩构成为：实训总成绩=Σ项目实训成绩÷16×30%+平时实训表现（出勤情况、实训态度等）×10%+期末实训测评成绩×60%。“项目实训成绩”由教师根据学生实际参与训练的“实训项目”中每一项任务的完成情况进行单独打分，最后综合评定成绩，各项实训任务所占的分值、比重可根据项目实际和实训任务选用情况进行综合权衡确定。

测评方式和比重建议为：自评 10%+互评（小组）30%+实训指导师评 60%。

3. 考核表格

表 1 实训项目考核量化表

实训项目类型	考核项目	考核细则说明	分值比重
文案撰写类	文种	文种使用正确，标题规范	20%
	内容	文理通顺，逻辑严密，措辞得当	40%
	格式	格式规范，公文要素齐全	10%
	文面	排版、装订等符合规范	20%
	时效要求	速度快，文稿质量高	10%
会议组织类	会议准备工作	会址选择合适，场地布置、设备调试、会议资料准备及时到位	20%
	会议流程（议程）安排	会议流程合理，应急得当	10%

续表

实训项目类型	考核项目	考核细则说明	分值比重
	会议服务质量	会议录音、摄影、摄像、投影等设备操作熟练，会议记录规范，能主动服务	30%
	组织协调能力	会议组织沟通充分，分工明确，协调合作，整个过程顺畅	20%
	会议善后工作	会议室整理、资料回收、与会人员返程工作安排、费用结算、会议纪要等整理细致规范	10%
	时效要求	速度快、质量高	10%
事务办理类	业务知识	熟悉办事业务流程	40%
	沟通能力	表达清楚，沟通无障碍	20%
	举止规范	站姿、坐姿、走姿等得体	10%
	礼 仪	交际礼仪的细节和分寸把握得当	20%
	时效要求	速度快，质量高	10%

说明：此表适用于各实训项目相应类型任务量化考核参考，亦可进一步细化考核的知识点和技能点。

表 2 《秘书综合实训》课程实训总体测评表

序号	考核项目	细则说明	所占分值	实际得分
1	实训态度	是否认真负责，有较强的主动性与责任感，服务态度好，按时参加实训	10%	
2	专业理论知识转化与技能应用能力	是否具有完成本实训任务所必需的知识以及相关业务技能	20%	
3	领悟能力	是否能迅速、准确地领会实训任务和实训指导老师的意图，并能干净利索地予以处理	5%	
4	独立作业能力	是否精通业务，并能恰当地处理实训项目中的各项问题	10%	
5	团队协作能力	是否团结同学，善于与人合作共事	10%	
6	处理事务能力	是否刻苦钻研办文、办会、办事业务，并能用于提高工作能力	10%	
7	执行力	是否严格遵守和执行各项实训规章制度，实训任务执行及时、迅速、到位	5%	
8	礼仪	是否注重日常礼仪规范，应用是否恰当得体	10%	
9	实训质量和效率	是否能正确有效地工作，并对实训任务完成得细致、准确；是否讲究效率，完成任务速度快、质量高、效果好	10%	
10	实训成果展示	是否对文案提交、角色扮演、口头表达、设备操作等表现出色	10%	
11	附加项目	是否关心实训课程的建设和实施，能提出有效、合理的实训教学建议	附加分 (20 分以内)	

说明：此表适用于本实训课程学习完毕之总体考评。

表3 秘书实训室实训岗位综合考核评定表

学生姓名: _____ 岗位名称: _____ 指导老师: _____

考核评定要素		具体事例说明	指导老师评分（等级）
实训态度	责任心		A B C D E
	协作能力、团队意识		A B C D E
	踏实、可靠性		A B C D E
	组织纪律性、自觉性		A B C D E
	工作热情度、主动性		A B C D E
受训能力	基础知识和常识的掌握程度		A B C D E
	专业知识掌握程度		A B C D E
	独立获取信息能力、自学能力		A B C D E
	新知识的接受能力		A B C D E
	知识的应用与转化能力、创造能力		A B C D E
	分析问题、解决问题的能力		A B C D E
	语言表达能力（书面语言与口头语言）		A B C D E
	协调沟通能力		A B C D E
实训绩效	实训任务量		A B C D E
	实训质量		A B C D E
	完成时间与效率		A B C D E
	持续改进、提高		A B C D E
上述三项总评		A（ ） B（ ） C（ ） D（ ） E（ ）	
自我总结（从实训岗位、实训态度、工作能力、工作绩效等方面以具体数据、实例进行客观总结，描述自己的长处、绩效及改进点）：			
实训指导老师综合评价：			
<div> <div>签名</div> <div>日期</div> </div>			

说明：1. 此表适用于秘书实训室（模拟办公室、接待实训室、会议实训室、办公自动化实训室、形体训练室等）进行实训综合评定。

2. 评定等级分为五等, 即: A (优秀)、B (良好)、C (中等)、D (合格)、E (不合格)。

附录B 秘书国家职业标准（2006 年版）

1. 职业概况

1.1 职业名称：秘书。

1.2 职业定义：从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

1.3 职业等级：本职业共设四个等级，分别为：五级秘书（国家职业资格五级，原初级）、四级秘书（国家职业资格四级，原中级）、三级秘书（国家职业资格三级，原高级）、二级秘书（国家职业资格二级）。

1.4 职业环境：室内、常温。

1.5 职业能力特征：具备文字与语言沟通能力、综合协调与合作能力、逻辑思维与分析能力等。

1.6 基本文化程度：高中毕业（或同等学历）。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限：全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：五级秘书不少于 220 标准学时；四级秘书不少于 200 标准学时；三级秘书不少于 200 标准学时；二级秘书不少于 150 学时。

1.7.2 培训教师：应具有本职业 2 年以上培训经验。培训五级秘书、四级秘书的教师应具有三级秘书及以上职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级秘书的教师应具有二级秘书职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级秘书的教师应具有二级秘书职业资格证书 3 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

培训场地应具有可容纳 20 名以上学员的标准教室，并配备有电视机、VCD 机、录音机、录像机、摄像机、投影仪、计算机、打印机、复印机、传真机、碎纸机、光盘刻录机、数码相机、扫描仪等设备。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——五级秘书（具备以下条件之一者）

（1）连续从事本职业工作 1 年以上。

（2）具有中等职业学校本专业（职业）或相关专业毕业证书。

248 项目化——秘书综合实训

(3) 经本职业五级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

——四级秘书（具备以下条件之一者）

(1) 连续从事本职业工作 3 年以上。

(2) 连续从事本职业工作 2 年以上。经本职业四级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(3) 取得本职业五级职业资格证书后，连续从事本职业工作 2 年以上。

(4) 取得本职业五级职业资格证书后，连续从事本职业工作 1 年以上，经本职业四级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

——三级秘书（具备以下条件之一者）

(1) 连续从事本职业工作 6 年以上。

(2) 具有以高级技能为培养目标的技工学校、技师学院和职业技术学院本专业或相关专业毕业证书。

(3) 取得本职业四级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上。

(4) 取得本职业四级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业三级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(5) 具有本专业或相关专业大学专科及以上学历证书。

(6) 具有其他专业大学专科及以上学历证书，连续从事本职业工作 1 年以上。

(7) 具有其他专业大学专科及以上学历证书，经本职业三级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

——二级秘书（具备以下条件之一者）

(1) 连续从事本职业工作 13 年以上。

(2) 取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

(3) 取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上，经本职业二级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(4) 取得本专业或相关专业大学本科学历证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

(5) 具有本专业或相关专业大学本科学历证书，取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上。

(6) 具有本专业或相关专业大学本科学历证书，取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业二级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(7) 取得硕士研究生及以上学历证书后，连续从事本职业工作 2 年以上。

注：相关专业是指行政管理、工商管理、信息管理、汉语言文学、新闻学、传播学、档案学、公共关系、英语等专业。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和专业能力考核，理论知识考试采用闭卷笔试方式，专业能力考核采

用笔试、录像等方式进行。理论知识考试和专业能力考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。技师还须进行综合评审。涉外秘书加试秘书英语考试，秘书英语考试采用闭卷笔试方式，成绩达 60 分及以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试、专业能力考核和秘书英语考试考评人员与考生配比为 1:20，每个标准教室不少于 2 名考评人员。综合评审委员不少于 5 人。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 90min，专业能力考核时间不少于 120min，秘书英语考试时间不少于 90min，综合评审时间不少于 30min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试和秘书英语考试在标准教室进行。专业能力考核在具有计算机、电视机、录音机、录像机、VCD 机和投影仪等设备的标准教室进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 谦虚谨慎，文明礼貌。
- (2) 办事公道，热情服务。
- (3) 实事求是，讲究时效。
- (4) 兢兢业业，甘当无名英雄。
- (5) 忠于职守，自觉履行各项职责。
- (6) 钻研业务，掌握秘书工作各项技能。
- (7) 奉公守法，不假借上司名义以权谋私。
- (8) 承诺意识、客户意识、时限意识、精准意识、保密意识、权责意识、服务意识。

2.2 基础知识

2.2.1 文书基础

2.2.1.1 应用文书的概念与制发程序

2.2.1.2 应用文书的格式

2.2.1.3 应用文书的要素

2.2.1.4 应用文书的表达方式

2.2.2 计算机应用基础

2.2.2.1 计算机基础知识

2.2.2.2 Windows XP 操作系统的使用

2.2.2.3 Word 2003 应用基础

2.2.2.4 Excel 2003 应用基础

2.2.2.5 Powerpoint 2003 应用基础

2.2.2.6 计算机网络应用基础

2.2.3 沟通基础

2.2.3.1 沟通的基本概念

2.2.3.2 沟通的基本内容

2.2.3.3 沟通的方法与技巧

2.2.3.4 横向沟通与纵向沟通

2.2.4 速记基础

2.2.4.1 速记概述

2.2.4.2 手写速记知识

2.2.4.3 计算机速记知识

2.2.5 企业管理基础

2.2.5.1 企业管理常识

2.2.5.2 企业文化知识

2.2.5.3 企业人事管理知识

2.2.5.4 企业公共关系知识

2.2.5.5 企业经营常识

2.2.6 相关法律、法规知识

2.2.6.1 《中华人民共和国公司法》相关知识

2.2.6.2 《中华人民共和国合同法》相关知识

2.2.6.3 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识

2.2.6.4 《中华人民共和国劳动法》相关知识

2.2.6.5 《中华人民共和国知识产权法》相关知识

2.2.6.6 世界贸易组织法相关知识

3. 工作要求

本标准对国家职业资格五级秘书、四级秘书、三级秘书和二级秘书的专业能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	(一) 会前筹备	1.能够发送会议通知 2.能够制作会议证件和指示标志 3.能够预订会议室 4.能够预订、确认会议住宿 5.能够确认最终参会人员	1 会议的构成要素 2.常见的会议种类 3.会议通知的内容 4.会议证件的样式 5.会议指示的标志 6.会议室预订知识 7.会议接待工作的内容与基本程序
	(二) 会中服务	1.能够按要求接站 2.能够完成签到工作 3.能够引导与会人员就座	1.接站的准备内容 2.签到工作的内容 3.引导与会人员就座的方法
	(三) 会后落实	1.能够安排与会人员返程 2.能够清退会议文件资料 3.能够整理会议室	1.返程工作的服务要求 2.清退文件资料的基本要求 3.整理会议室的注意事项
二、事务管理	(一) 接待	1.能够安排与会人员着装 2.能够正确接听、拨打电话 3.能够迎送来访者 4.能够招待来访者 5.能够设计、填写接待记录与电话记录表	1.着装的要求 2.仪态的要求 3.接听、拨打电话的基本要求 4.迎送来访者的礼节要求 5.接待和程序及要求 6.电话记录表的设计要求 7.接待记录表和设计的要求
	(二) 办公环境管理	1. 能够维护接待室、会议室等相关公共区域的环境 2. 能够维护上司的办公室环境 3. 能够维护本人的办公环境	1. 公共环境构成的知识 2. 上司办公室环境的要求 3. 个人办公环境的要求 4. 常用个人办公用品的种类 5. 常用公共物品的种类
	(三) 办公室日常事务管理	1. 能够安排会议室 2. 能够安排用车 3. 能够处理邮件	1. 会议室登记的要求 2. 用车登记的要求 3. 签收邮件的流程 4. 传阅邮件的要求 5. 寄发邮件的要求 6. 事务工作的重要性 7. 工作协调的基本原则 8. 保密工作的内容与要求 9. 保密工作的制度内容

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
	(四) 办公用品与设备的使用和管理	1. 能够发放办公用品 2. 能够使用打印机打印文档 3. 能够使用传真机收、发文件并对结果进行确认 4. 能够使用复印机复印文件 5. 能够使用碎纸机销毁文件	1. 常用办公用品的种类 2. 发放办公用品的手续 3. 打印机的种类及安装知识 4. 传真机的使用与维护常识 5. 复印机的使用与维护常识 6. 碎纸机的日常维护
三、文书拟定与处理	(一) 文书拟定	1. 能够拟写事项性通知 2. 能够拟写商洽函 3. 能够拟写传真稿 4. 能够拟写备忘录 5. 能够拟写请柬 6. 能够拟写邀请信 7. 能够拟写贺信(电) 8. 能够拟写感谢信 9. 能够拟写各种类型的启事	1. 事项性通知的概念、类型、拟写要点 2. 商洽函的概念、拟写要点、注意事项 3. 传真件的格式 4. 备忘录的格式 5. 请柬的格式 6. 邀请信的写作要求 7. 邀请信与请柬的区别 8. 贺信(电)的写作要求 9. 感谢信的写作要求 10. 启事的概念、种类、特点、要求
三、文书拟与处理	(二) 收、发文处理	1. 能够签收文书 2. 能够拆封文书 3. 能够登记文书 4. 能够分发文书	1. 文书签收的要求 2. 文书拆封的要求 3. 文书登记的要求 4. 文书分发的要求 5. 收、发文处理的程序
	(三) 文档管理	1. 能够确定归档范围 2. 能够对文书进行立卷归档	1. 档案的概念、特点与种类 2. 立卷、归档、档案收集的含义 3. 归档制度的内容 4. 文书归档的要求 5. 档案装订的方法与要求

3.2 四级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	(一) 会前筹备	1. 能够拟订会议议程、日程 2. 能够提供会议地点备选方案 3. 能够布置会场和安排座次 4. 能够发布会议信息 5. 能够安排会议食宿、车辆 6. 能够邀请嘉宾	1. 会议议程、日程的内容 2. 会议地点选择的要求 3. 会场整体布局的要求 4. 主席台的座次和场内座次 5. 发布会议信息的内容与方法 6. 安排食宿的常识

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
		7. 能够准备会议资料、会议用品 8. 能够安排会议礼仪服务 9. 能够检查会议常用视听设备是否正常	7. 嘉宾邀请的要求 8. 会议资料和用品的类型和准备程序 9. 会议礼仪服务的知识 10. 会议常用视听设备检查的内容和要求
	(二) 会中服务	1. 能够安排会议值班 2. 能够联系和接待新闻媒体 3. 能够进行会议记录 4. 能够收集与会人员对会议的意见和建议 5. 能够印发会议简报 6. 能够安排与会人员的集体合影	1. 会议值班工作的内容与要求 2. 接待新闻媒体的工作内容 3. 会议记录的特点 4. 会议记录的注意事项 5. 收集会议信息的要求 6. 会议简报的内容和要求 7. 反馈会议信息的内容与要求
	(三) 会后落实	1. 能够收集、整理会议文件资料 2. 能够印发会议纪要 3. 能够结算会议经费 4. 能够收集、反馈会议精神的落实情况	1. 会议文件资料收集、整理的要求 2. 会议纪要的内容和要求 3. 会议经费结算的方法 4. 收集、反馈会议精神落实情况的方法
二、事务管理	(一) 接待	1. 能够制订接待工作计划 2. 能够安排迎送来访团体 3. 能够安排来访者食宿、交通、行程 4. 能够安排来访者的参观、娱乐活动	1. 确定接待规格的方法 2. 接待计划的基本内容和要求 3. 中餐宴请礼仪的要求 4. 用车礼仪的要求
	(二) 办公环境管理	1. 能够布置办公室 2. 能够检查办公室环境的安全状况 3. 能够对办公室安全隐患提出处理方法	1. 办公室的布置要求 2. 办公室的布置原则 3. 安全检查的内容与要求 4. 安全隐患表的填写要求 5. 设备故障表的填写要求
	(三) 办公室日常事务管理	1. 能够编制工作时间表 2. 能够编制、管理工作日志 3. 能够管理印章和介绍信 4. 能够安排值班工作 5. 能够办理现金使用的手续 6. 能够办理上司的差旅事务 7. 能够办理上司临时交办的事项 8. 能够完成文字记录工作	1. 工作时间表的内容与编写要求 2. 时间管理的内容、工具与技巧 3. 工作日志的内容与编写要求 4. 管理上司工作日志的方法及注意事项 5. 印章的种类、样式、管理与使用要求 6. 介绍信的使用要求 7. 值班工作的内容、任务与要求 8. 现金的提取、使用与报销要求 9. 办理差旅事务的要求 10. 上司临时交办事项的特点、范围 11. 文字记录的方法与要求

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
二、事务管理	(四) 办公用品与设备的使用和管理	1. 能够订购、接收、管理办公用品 2. 能够使用数码相机拍摄照片 3. 能够使用扫描仪扫描文件与图片 4. 能够使用光盘刻录机刻录光盘 5. 能够使用投影仪显示图文 6. 能够使用摄像机进行拍摄	1. 订购、接收、管理办公用品的常识 2. 数码相机的使用及维护常识 3. 扫描仪的安装与使用常识 4. 光盘刻录机的使用常识 5. 投影仪使用、保养的注意事项 6. 摄像机的使用与维护常识
	(五) 信息管理	1. 能够收集信息 2. 能够筛选信息 3. 能够分类信息 4. 能够校核信息 5. 能够用各种方式传递信息 6. 能够登记、编码、排列、保管信息	1. 信息的含义、特征与种类 2. 信息工作的程序 3. 信息收集的方法、渠道与要求 4. 信息筛选的含义与要求 5. 信息分类的含义、方法与要求 6. 信息校核的含义、方法与要求 7. 信息传递的方向、要素、形式、方法及要求 8. 信息存储的载体、方式与要求
三、文书拟写与处理	(一) 文书拟定	1. 能够拟写批转转发性通知 2. 能够拟写报告 3. 能够拟写请示 4. 能够拟写问答函 5. 能够熟知简报的类型 6. 能够制发简报 7. 能够拟写意向书 8. 能够拟写各种形式的订货单 9. 能够撰写商品说明书	1. 批转转发性通知的概念、类型、拟写要点 2. 报告的概念、特点、类型、与请示的区别、拟写要点、注意事项 3. 请示的概念、特点、类型、拟写要点、注意事项 4. 报告与请示的区别 5. 问答函的概念、类型、拟写要点 6. 简报的概念、类型、特点、注意事项 7. 意向书的概念、特点、结构 8. 订货单的概念、特点、写作类型 9. 商品说明书的概念、特点、写作及注意事项
	(二) 收发文件处理	1. 能够校对文书 2. 能够缮印文书 3. 能够传阅文书	1. 文书校对的要求 2. 文书缮印的要求 3. 文书传阅的要求
	(三) 档案管理	1. 能够进行档案分类 2. 能够编制档案检索工具 3. 能够鉴定档案 4. 能够管理档案库	1. 档案分类的含义、方法与要求 2. 档案检索工作的内容 3. 档案检索工具的含义与类型 4. 档案鉴定的方法 5. 档案保管期限 6. 档案鉴定工作的内容与要求 7. 档案保管工作的内容与要求

3.3 三级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	(一) 会前筹备	1. 能够拟订各种会议的筹备方案 2. 能够督查会务的筹备情况 3. 能够审核会议文件 4. 能够与上司沟通会议的有关事项 5. 能够拟订会议的应急方案	1. 会议方案的内容 2. 电话会议及视频会议的知识 3. 会务机构的分工 4. 督查会务筹备的内容 5. 会议文件审核的内容方法 6. 会前与上司沟通的内容 7. 会议应急方案的内容
	(二) 会中服务	1. 能够提示会议按计划进行 2. 能够监督会议经费的使用 3. 能够处理会中突发事件	1. 提示会议进程的方法 2. 监督会议经费使用的方法 3. 处理会议突发事件的要求
	(三) 会后落实	1. 能够对会议进行总结 2. 能够评估会议工作	1. 会议总结工作的内容和要求 2. 会议评估工作的标准
二、事务管理	(一) 接待	1. 能够安排涉外礼宾次序 2. 能够安排涉外迎送仪式 3. 能够安排涉外会见、会谈和拜访 4. 能够安排涉外宴请 5. 能够选择馈赠礼品	1. 国际礼仪的常识 2. 涉外接待的原则和要求 3. 涉外迎送仪式的要求 4. 涉外会见会谈和拜访要求 5. 涉外宴请常识 6. 馈赠礼品的要求
	(二) 办公环境管理	1. 能够选择办公模式 2. 能够提出办公室布局方案	1. 办公模式的种类及特点 2. 办公室的布局类型 3. 办公室合理布局的作用
	(三) 办公室日常事务管理	1. 能够对办公流程提出改进建议 2. 能够提出预防及应对突发事件的措施 3. 能够督促、检查各项办公室日常事务工作的完成情况 4. 能够制订工作计划 5. 能够确定承办期限 6. 能够进行工作评估	1. 改进办公室日常事务工作流程的基本思路、注意事项 2. 突发事件的种类 3. 处理突发事件的原则 4. 督查工作的内容、特点、原则与方法 5. 工作计划的种类、内容、要求 6. 制定与实施工作的注意事项 7. 确定承办期限的要求 8. 工作评估标准 9. 工作评估的要求与方法
	(四) 办公用品与设备管理	1. 能够制定办公用品和办公设备的采购程序 2. 能够提出采购办公用品和办公设备的预算方案 3. 能够调配办公资源	1. 采购办公用品和办公设备的程序化要求 2. 编写预算方案的注意事项 3. 办公资源调配与合理利用的基本要求

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
	(五) 信息管理	1. 能够加工、编写信息材料 2. 能够提供并利用信息 3. 能够反馈信息	1. 信息开发的类型、形式、方法与要求 2. 信息编写的类型 3. 信息利用的方法与要求 4. 信息反馈的形式、方法与要求

3.4 二级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	(一) 会前筹备	1. 能够拟订会议策划方案 2. 能够审核会议的筹备方案 3. 能够组织与培训会议工作人员	1. 策划会议方案的注意事项 2. 会议筹备方案的审核要求 3. 会议工作人员的培训内容和方法
	(二) 会议组织	1. 能够主持会议 2. 能够督查会议决议的落实	1. 主持会议的技巧与要求 2. 落实会议决议的要求
二、事务管理	(一) 办公环境管理	1. 能够实施并监管组织的安全运营 2. 能够评估办公环境管理状况	1. 安全生产的法规 2. 办公环境应具备的条件
	(二) 办公室日常事务管理	1. 能够管理团队 2. 能够陪同协助上司工作 3. 能够拟订调研方案并组织实施	1. 团队管理的要求 2. 陪同协助工作的类型、特点及要求 3. 确定调查研究课题的方法 4. 调查研究的类型、方法及注意事项
	(三) 商务活动实施	1. 能够安排参观活动 2. 能够安排签字仪式 3. 能够安排典礼仪式 4. 通史安排展览活动 5. 能够安排商务谈判 6. 能够安排招商活动	1. 参观活动的目的、类型、注意事项 2. 签字仪式的类型 3. 典礼仪式的类型 4. 展览活动的目的及类型 5. 秘书在商务谈判中的注意事项 6. 招商活动的基本形式
	(四) 信息管理	1. 能够利用信息辅助决策 2. 能够制定信息工作制度	1. 决策的程序 2. 辅助决策的信息工作内容、方法与要求 3. 信息工作制度的内容及制定要求
三、文书拟定与处理	(一) 文书拟定	1. 能够拟写会议纪要 2. 能够拟写意见 3. 能够拟写合同 4. 能够拟写可行性研究报告	1. 会议纪要的概念、特点、类型、起草程序、拟写要点、注意事项 2. 意见的概念、特点、类型、拟写要点、注意事项 3. 合同的概念、特点、类型 4. 合同的主要条款、写作要求 5. 可行性研究报告的概念 6. 可行性研究报告的类型、写作要求
	(二) 文档管理	1. 能够制定档案管理制度 2. 能够选择档案管理模式	1. 档案管理制度的内容与要求 2. 档案管理模式的的相关知识

4. 比重表

4.1 理论知识

项目	五级秘书/%	四级秘书/%	三级秘书/%	二级秘书/%
职业道德	10	10	10	10
基础知识	30	25	20	15
会议管理	15	15	20	25
事务管理	20	25	25	25
文书拟写与处理	25	25	25	25
合计	100	100	100	100

4.2 专业能力

项目	五级秘书/%	四级秘书/%	三级秘书/%	二级秘书/%
会议管理	30	30	30	30
事务管理	45	45	40	40
文书拟写与处理	25	25	30	30
合计	100	100	100	100

参 考 文 献

- [1] 蔡超, 杨锋. 现代秘书实务. 广州: 暨南大学出版社, 2006.
- [2] 宋湘绮, 刘伟, 邓石华. 秘书实训. 北京: 清华大学出版社, 2008.
- [3] 张浩. 新编办公室规范管理手册. 北京: 蓝天出版社, 2003.
- [4] 中国就业培训技术指导中心. 秘书国家职业资格培训教程(二级秘书). 北京: 中央广播电视大学出版社, 2006.